

DAFTAR PUSTAKA

- Amirullah. (2015). *Metode Penelitian Manajemen*. Malang: Bayumedia Publishing and Behavioral Sciences, 136–141.
- Anwar, Hadi. (2000). *Sistem Manajemen Mutu*. Jakarta: Gramedia, 67-68
- Arikunto, S. (2006). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Asep, Hermawan. (2005). *Penelitian Bisnis Paradigma Kuantitatif*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Bank, W. (2012). Diakses pada 16 Februari 2022 dari <http://web.worldbank.org/e-Government>.
- Batubara, Hamdan. (2017). *Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK)*. DIY: CV Budi Utama.
- Cutlip, S. M. , Center, A. H. & Broom, G. M. (1994). *Effective Public Relations*. Vol 7. New Jersey: Prentice Hall.
- Daryanto, & Setyobudi, I. (2014). *Konsumen dan pelayanan prima*. Yogyakarta: Gava Media, 32.
- Datereportal. (2022). *Digital 2022 : Indonesia*. Diakses pada 15 Februari 2022 dari <https://datereportal.com/reports/digital-2022-indonesia>
- Didit Praditnya. (2014). *Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) di Tingkat Pemerintahan Desa*, 17, 133
- Dinas Komunikasi dan Informatika Daerah Istimewa Yogyakarta. (2022). *E-LAPOR DIY*. Diakses dari: <https://diskominfo.jogjaprovo.go.id/layanan/lihat/e-lapor-diy>
- E-LAPOR DIY. (2022). *E-LAPOR DIY*. Diakses dari: <https://lapor.jogjaprovo.go.id/>
- Hamidi. (2004). *Metode Penelitian Kualitatif*. Malang: UMM Press.
- Hapsari & Rachmawati. (2018). *Pemanfaatan Aplikasi Laporan DIY Sebagai Pelayanan Pengaduan Di Kabupaten DIY*, 1-9.
- Hardani, dkk. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Mataram: CV. Pustaka Ilmu Group Yogyakarta.
- Helaluddin, Hengki Wijaya. (2019). *Analisis Data Kualitatif*. Makassar: Sekolah Tinggi Theologia Jaffray.
- Kalurahan Karangtengah. (2022). *Lapor online melalui E-Lapor*. Diakses dari: <https://karangtengah.bantulkab.go.id/first/artikel/705-Lapor-online-melalui-E-Lapor>
- Kantor Staf Presiden. (2022). *Instansi Pemerintah Provinsi Jawa Timur*. diakses pada 13 Februari 2022 dari <https://www.LAPOR.go.id/instansi/pemerintah-provinsi-jawa-timur>
- Kriyantono, Rahmat. (2012). *Public Relation & Crisis Management*. Kencana Prenada Media.
- Kumaralalitya, R. S. (2022). Strategi Media Relations Humas Pemda DIY dalam Penanganan Kasus Covid-19 di Daerah Istimewa Yogyakarta. *Skripsi*. Universitas Islam Indonesia.
- Kusuma, S. A. (2019). *Bisa Curhat dan Sampaikan Keluhan lewat E-Lapor DIY*. Diakses dari: <https://radarjogja.jawapos.com/jogja-utama/2019/01/10/bisa-curhat-dan-sampaikan-keluhan-lewat-e-lapor-diy/>
- Kusumastuti, A. M. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif*. Semarang: Lembaga Pendidikan Sukarno Presindo.
- LAPOR!. (2017). *LAPOR!*. Diakses pada 20 April 2022 dari https://www.lapor.go.id/lapor/tentang_lapor/tentang-layanan-aspirasidan-pengaduan-online-rakyat

- Lp2m.uma.ac.id. (2021). *Teknologi Informasi di Bidang Pemerintahan, Seberapa Pentingnya?*. Diakses pada 13 Maret 2022 dari <https://lp2m.uma.ac.id/2021/11/08/teknologi-informasi-di-bidang-pemerintahan-seberapa-pentingnya/>
- Mahmoodi, R. K., dan Nojedeh, S. H. (2016). *Investigating the effectiveness of e-government establishment in government organizations*. Procedia-Social
- Mardjiono, Didik Eko. (2009). *Analisis Pengaruh kepemimpinan, pemanfaatan TI dan implementasi struktur organisasi yang terdesentralisasi terhadap kinerja organisasi. studi pada RSUD Kab. Temanggung*, Tesis Universitas Padjajaran.
- McGuire, W. J. (1973). 'Persuasion, Resistance, and Attitude ChangeI.' Dalam I.de S. Pool, F. W. Schramm, N. Maccoby & E. B. Parker (penyunting), *Handbook of Communication*. Chicago:rand McNally, 233-237.
- Menpan.go.id. (2021). *LAPOR! Jadi Aplikasi Umum, Semua Koral Aduan Pemerintah Harus Terintegrasi*. Diakses pada 3 Maret 2022 dari <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/LAPOR-jadi-aplikasi-umum-semua-kanal-aduan-pemerintah-harus-terintegrasi>
- Miles, M.B & Huberman A.M. (1984). *Analisis Data Kualitatif*. Terjemahan oleh Tjetjep Rohendi Rohidi. 1992. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.
- Muhammad dkk. (2021). *Komunikasi Humas Pemprov Dki Jakarta Dalam Menangani Pengelolaan Aduan Masyarakat pada Aplikasi Jaki*, 1-11.
- Nugrahani, Farida. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*. Surakarta: Cakra Books.
- Ombudsman. (2020). *Tingkatkan Pelayanan Publik Melalui Penanganan Pengaduan*. Diakses pada 10 Maret 2022 dari <https://www.ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--tingkatkan-pelayanan-publik-melalui-penanganan-pengaduan>
- Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta. (2019). *E-Lapor DIY Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta*. Diakses pada 13 Februari 2022 dari <https://LAPOR.jogjaprovo.go.id/>, diakses pada 13 Februari 2022 pukul 13:48.
- Pemerintah Provinsi Jawa Tengah. (2017). *Lapor Gubernur Jawa Tengah*. Diakses pada 13 Februari 2022 dari <https://LAPORgub.jatengprov.go.id/>
- Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2011 tentang *Pedoman Umum Tata Kelola Kehumasan di Lingkungan Instansi Pemerintah*. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Pasal 2 Ayat H.
- Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang *Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik*. Pemerintah Pusat. Pasal 1 Ayat 8
- Putra, I Gusti Ngurah. (1999). *Manajemen Hubungan Masyarakat*, Yogyakarta: Universitas Atma Jaya Yogyakarta, 57-59.
- Qadariah, L. (2020). *Pelayanan Pengaduan Publik Pada Aplikasi Lapor Di Kota Banjarmasin (Studi Tentang Strategi Komunikasi Hubungan Masyarakat)*, 1-4.
- Rachmadi, F. (1992). *Public Relations-dalam Teori dan Praktek*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Rahmawati, Dian Eka. (2020). *Modul Praktikum Komunikasi Pemerintahan*. Yogyakarta: The Journal Publishing, 3-9.
- Rohimi dkk. (2020). *Kinerja Bagian Humas Dan Protokol Pemerintah Kota Banjarmasin Dalam Penanganan Pengaduan Menggunakan Website Lapor*, 1-5.
- Septian, A. & Muzakkir. (2021). *Penerapan Sp4n Lapor Sebagai Sarana Keterbukaan Informasi Publik Dan Layanan Publik Pada Pemerintah Aceh Barat*, 1-4.
- Sijaya. (2021). *Perkuat Pengelolaan SP4N LAPOR!, Dinas Kominfo Jeneponto Bimtek Para Admin Di Perangkat Daerah*. Diakses pada 20 April 2022 dari <https://jenepontokab.go.id/berita-show/perkuat-pengelolaan-sp4n-lapor-dinas-kominfo-jeneponto-bimtek-para-admin-di-perangkat-daerah>

- Sindo, News. (2020). *Begini Cara Ganjar Merespon Cepat Aduan Warga Jateng lewat Media Sosial*. Diakses pada 13 Februari 2022 dari <https://nasional.sindonews.com/read/232296/94/begini-cara-ganjar-merespon-cepat-aduan-warga-jateng-lewat-media-sosial-1605359488>
- Sofianti, Maya. (2020). *Responsivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat Di Kantor Kepolisian Sektor Alla Kabupaten Enrekang*, 20-22.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Nomor 8 Tahun 1981 tentang *Hukum Acara Pidana* (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1981 Nomor 24&25, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3209).
- Wilcox, D. L., Ault, P. H. & Agee, W. K. (1955). *Public Relation: Strategies and Tacties*. Vol 4. New York: Harper Collin College Publishers, 270
- Zellatifanny, Cut Medika. & Mudjiyanto, Bambang. (2018). *Tipe Penelitian Deskripsi Dalam Ilmu Komunikasi*.

