

## DAFTAR PUSTAKA

- Annisa. (2019). *Manajemen Komunikasi Proyek : Studi Kasus Perusahaan Berbasis Engineering , Procurement , Construction dan Manufacturing ( EPCM ) Kawasan Industri Jababeka Cikarang*. 26–34.
- Bungin, B. (2008). *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial*. Jakarta Kencana.
- Derek Jansen. (2025). *Critical Writing In Academia Descriptive vs Analytical vs Critical Writing – Explained Simply*. <https://gradcoach.com/analytical-vs-descriptive-writing/>
- Dhelly Ramadhon Tambunan. (2025). Mayoritas Masyarakat Mengaku Punya Pengalaman Buruk dengan Polisi. *Rri.Co.Id*. <https://www.rri.co.id/lain-lain/1236842/mayoritas-masyarakat-mengaku-punya-pengalaman-buruk-dengan-polisi>
- Diwan, P. (1999). *Business Communication Management: Principles and Practice* (Excel Book).
- Hardiyansyah. (2015). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gaya Media.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. PT.RajaGrafindo Persada.
- Heru Sri Wulan, R. S. (2022). *PENGARUH KOMUNIKASI ORGANISASI DAN MANAJEMEN KINERJA BARU PADA PERUBAHAN ORGANISASI DI CV. CANDI KARYA* Heru Sri Wulan, *Rekno Sulandjari*. 06(02), 1–15.
- Indradi, S. S. (2017). *Etika Birokrasi dan Akuntabilitas Pemerintahan Manajemen Birokrasi dan Akuntabilitas Sektor Publik*. *Kelompok Intrans Publishing*.
- Kriyantono, R. (2016). *Teknik praktis riset komunikasi (Practical Technic of Communication Research)*. Prenada Media.
- Kuswarno, E. (2009). *Metode Penelitian Komunikasi Fenomenologi: Konsepsi, Pedoman, dan Contoh Penelitiannya*. Widya padjajaran.
- Lenak, S. M. C., Sumampow, I., & Waworundeng, W. (2021). Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Electronic Government Di Dinas Pendidikan Kota Tomohon. *Usman (2004:7)*, 1(2), 1–10.

<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/governance/article/viewFile/36214/33721>

- Liebler, Gratto, J., & McConnell, C. R. (2017). *Management Principles for Health Professionals. Jones & Bartlett Learning.*
- Marjoni Rachman. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik* (Tahta Media (ed.)). CV TAHTA MEDIA GROUP.
- Moleong, L. J. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Murni Gea, M. R., Rahawarin, M. A., & Y, I. (2023). Analisis Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Di Maluku. *Professional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 10(1), 121–126. <https://doi.org/10.37676/professional.v10i1.3732>
- Mursyidah, L., & Usrotinn, I. (2020). Manajemen Pelayanan Publik. In Isnaini Rodiyah (Ed.), *Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik* (p. 105). UMSIDA Press.
- Nasution, A. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif*. repository.uinsu.ac.id,
- Nurrahman, A., Dimas, M., Ma'sum, M. F., & Ino, M. F. (2021). Pemanfaatan Website Sebagai Bentuk Digitalisasi Pelayanan Publik Di Kabupaten Garut. *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan*, 3(1), 78–95. <https://doi.org/10.33701/jtkp.v3i1.2126>
- Nursapia Harahap. (2020). *Penelitian Kualitatif* (Hasan Sazali (ed.)). Wal ashri Publishing.
- Onong Uchjana Effendy. (2011). *Ilmu komunikasi teori dan praktek*. PT Remaja Rosdakarya.
- Prabowo, T. L., & Irwansyah, I. (2018). Media Komunikasi Digital PolisiKu: Pelayanan Publik Polri kepada Masyarakat. *Jurnal Studi Komunikasi (Indonesian Journal of Communications Studies)*, 2(3), 382. <https://doi.org/10.25139/jsk.v2i3.1174>
- Publik, P., & Dan, P. (2023). *Digitalisasi Birokrasi Dalam Meningkatkan*. 7(1), 33–46.
- Riinawati. (2019). *Pengantar Teori Manajemen Komunikasi dan Organisasi*. PT. Pustaka Baru.

- Setiawan, H. (2017). *Manajemen Komunikasi Dompok Ummat dalam Pemberdayaan Ekonomi Umat Islam. 1*, 89–110.  
<https://doi.org/10.15575/idajhs.v1i1.1356>
- Sucianur, W. (2022). Implementasi Program Sim Nasional Presisi Di Polres Jombang. *Jurnal Kawruh Abiyasa*, 2(2), 177–188.  
<https://doi.org/10.59301/jka.v2i2.49>
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif* (1st ed.). Alfabeta.
- Vardiansyah, D. (2008). *Filsafat Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*.
- Warsono, R. M. dan H. (2020). Peningkatan Kapasitas Aplikasi Mobile “Magelang Cerdas” dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Publik. *JPALG (Journal of Public Administration and Local Governance)*, 4(2), 124–140.  
<https://doi.org/10.31002/jpalg.v4i1.2394>
- Wijaya, R., & Wardani, K. (2018). *Manajemen Komunikasi Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Provinsi Jawa Barat*. 2(1), 12–21.  
<https://doi.org/10.23971/njppi.v2i1.923>
- Yusuf, B., & Harnina Ridwan. (2018). *MANAJEMEN KOMUNIKASI DALAM PENGELOLAAN INFORMASI PEMBANGUNAN DAERAH(Pada Biro Humas Dan PDE Sekretariat Daerah Propinsi Sulawesi Tenggara)*. 50–64.