

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Yusuf Zainal. 2015. *Manajemen Komunikasi : Filosofi, Konsep, dan Aplikasi*. Surakarta: Pustaka Setia.
- Aedy, Hasan & Mahmudin A.S. (2017). *Metodologi Penelitian Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta : Deepublish.
- Suwendra, Wayan, I. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif dalam Ilmu Sosial, Pendidikan, Kebudayaan dan Keagamaan*. Bali : Nilacakra.
- Afrizal. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif: Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif dalam Berbagai Disiplin Ilmu*. Cetakan ke-4. Depok : PT RajaGrafindo Persada.
- Atmadja, N. Bawa. 2014. *Saraswati Dan Ganesha Sebagai Simbol Paradigma Inter-pretivisme Dan Positivisme: Visi Inte-gral Mewujudkan Iptek Dari Pembawa Musibah Menjadi Berkah Umat Manusia*. Pustaka Larasan. Denpasar.
- Cutlip, Scoot M., Allen H. Center, dan Glen M. Broom. 2009. *Effective Public Relations Edisi Kesembilan*. Jakarta: Kencana.
- Effendy, Uchyana, Onong. (2015). *Ilmu Komunikasi: Teori dan Prakteknya*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Fitrah, Muh. & Luthfiyah. (2017). *Metodologi Penelitian; Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas & Studi Kasus*. Jawa Barat : CV Jejak.
- Fisher, B. Audrey. 1990. *Teori-Teori Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Gora, Radita. (2019). *Riset Kualitatif Public Relations*. Surabaya : Jakad Publishing.
- Herdiansyah. 2015. *Komunikasi Pelayanan Publik Konsep Dan Aplikasi*. Yogyakarta:Gava Media.
- Kasmir. 2010. *Manajemen Perbankan*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Lestari, Puji, ETTY. (2019). *Paradigma Penelitian*. Tangerang : Universitas Terbuka.

- John, W. Creswell. 2014, *Research Design : Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Marzuki, Peter Machmud. 2016. *Penelitian Hukum Edisi Revisi*. Jakarta: Terbitan Kencana.
- Moleong, Lexy J. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Moleong, Lexy J. (2015). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Reza Mochammad Yanuar, Inovasi Pelayanan Publik” Jurnal Ilmu Pemerintahan Vol . 04 No. 01, 01 Agustus 2019, 8.
- Sugiarto, Eko. (2015). *Menyusun Proposal Penelitian Kualitatif: Skripsi dan Tesis*. Yogyakarta : Suaka Media.
- Sugiyono, 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukarna. 2011. *Dasar-Dasar Manajemen*. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Griffin, EM. 1997. *A First Look At Communication Theory Third Edition*. McGraw Hill
- Torang, Syamsir. 2013. *Organisasi dan Manajemen (Perilaku, Struktur, Budaya & Perubahan Organisasi)*. Bandung: Alfabeta
- Newman, W L. 1997. *Social Research Methods Qualitative and Quantitative Approache*. Boston: Allyn & Bacon
- Newman, LW. 2000. *Social Research Methods Qualitative and Quantitative*
- Wirman, Syafri. 2012. *Studi tentang Administrasi Publik*. Jatinangor: Erlangga.
- Yin, K., Robert. (2012). *Studi Kasus Desain & Metode*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Peraturan Pemerintah No.102 Tahun 2000 tentang Standardisasi Nasional.

Keputusan Presiden No 103 Tahun 2001 Kedudukan, Tugas, Fungsi, Kewenangan, Susunan Organisasi, Dan Tata Kerja Lembaga Pemerintah Non Departemen

**Sumber Jurnal & Skripsi :**

Neng Lasmy Liesmaya. (2013) *Strategi Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi (PPID) Polda Banten Dalam Pelayanan Informasi Publik*. Skripsi. Ilmu Komunikasi. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, Serang. Diakses melalui <http://eprints.untirta.ac.id/295/>

Hafidhotur Rohmah (2020) *Manajemen Komunikasi Keterbukaan Informasi Publik (Studi Pemerintah Kabupaten Lamongan Jawa Timur)*. Skripsi. Ilmu Komunikasi. Universitas Islam Negeri Sunan Ampel, Surabaya.

Intan lestari. (2016). *Peran Badan Narkotika Nasional Sebagai Lembaga Pemerintah Non-Kementerian Republik Indonesia Dalam Pencegahan Penyalahgunaan Dan Pemberantasan Peredaran Gelap Narkoba Di Indonesia*. Skripsi. Pemerintahan. Universitas Padjajaran, Jatinagor. Diakses melalui [http://media.unpad.ac.id/thesis/170410/2011/170410110074\\_2\\_7692.pdf](http://media.unpad.ac.id/thesis/170410/2011/170410110074_2_7692.pdf)

Nibrosu Rohid dan Redi Panuju. (2017). *Manajemen Komunikasi Dalam Pelayanan Keterbukaan Informasi Publik Kepada Masyarakat Di Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi (Ppid) Kabupaten Tuban*. Jurnal LISKI, 3(2), 151-170.

Aditya Dwi Prasetyawan, Buddy Riyanto Dan Herning Suryo. (2018) *Manajemen Komunikasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Publik (Communication Management In A Public Information Service Enhancement. Case Study Of Communication Department And Informatics Karanganyar Regency In Response To The People Complaints)*. Jurnal Transformasi, 1(34), 12-17.

**Sumber Internet :**

<https://www.bsn.go.id/> (Diakses pada 13 April 2021, 19.40 WIB)

Unit Layanan Informasi Terpadu BSN Raih Penghargaan Pelayanan Publik

<https://www.bsn.go.id/main/berita/detail/10780/unit-layanan-informasi-terpadu-bsn-raih-penghargaan-pelayanan-publik> (Diakses pada 24 April 2021, 12.40 WIB)

Standar Pelayanan Publik <https://www.bsn.go.id/uploads/download/standar-layanan-publik-PUSIDO1.pdf> (Diakses pada 8 Mei 2021, 13.19 WIB)