

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Thamrin. (2013). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Ajayi, V.O. (2017). *Primary Sources of Data and Secondary Sources of Data*. Benue State University, Makurdi. 1-6.
- Bachtiar, B. S. (2010). *Meyakinkan Validitas Data Melalui Trigulasi Pada Penelitian Kualitatif*. Jurnal Teknologi Pendidikan.
- Baran, Stanley J. (2010). *Pengantar Komunikasi Massa: Literasi Media dan Budaya*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Bappenas. (2010). *Manajemen Pengaduan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik*. Bappenas. Jakarta.
- Bogdan dan Taylor. (1975). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remadja Karya.
- Cangara, H. (2007). *Pengantar Ilmu Komunikasi Edisi Revisi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Effendy, Onong Uchjana. (2000). *Ilmu Komunikasi dan Praktek*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Effendy, Onong Uchjana. (1981). *Dimensi-dimensi Komunikasi*. Bandung: PT. Alumni.
- Fazarusda, Azka dan Indrayani, Heni. (2020). *Strategi Komunikasi pelayanan Publik Melalui E-Government Di Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang*. Jurnal IMPRESI. Vol 1 No 1.
- Grant, Robert M. (1999). *Analisis Strategi Kontemporer*, Edisi Kedua. Jakarta: Erlangga.
- Honebein, P. (1996). *Seven Goals for Design Constructivist Learning Environments*. New Jersey: Educational Technology Publications.
- Ismaulidina, dkk. (2020). *Strategi Komunikasi Public Relation Dalam Membangun Citra Dan Kepercayaan Calon Jemaah Haji dan Umroh*. Jurnal Ilmu Pemerintahan Administrasi Publik dan Ilmu Komunikasi (JIPIKOM). Vol 2 NO 1 Tahun 2020. Hlm 12-17.
- Jumiatmoko. (2016). *Whatsapp Messenger Dalam Tinjauan Manfaat Dan Adab*. *Wahana Akademika*, 3(1), 51-66.

- Kominfo, 2021. "PM Kominfo No. 7 Tentang Penggunaan Spektrum Frekuensi Radio Pasal 65 huruf (f).
- Kusmayadi, Ajeng Maryuani., dkk. (2022). *Strategi komunikasi Pemerintah Daerah karawang Dalam Melayani Pengaduan Masyarakat Melalui Website LAPOR*. Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial. Vol 9 No 4. Hlm:1184-1194.
- Kusumadinata, Ali Alamsyah dan Maria Fitriah. (2017). *Strategi Komunikasi Pelayanan Publik Melalui Program Pos Pemberdayaan Keluarga*. Jurnal ASPIKOM, Volume 3 Nomor 2, Januari 2017. hlm 225-238.
- Littlejohn, Stephen W., dan Karen A., Foss. (2009). *Encyclopedia of Communication Theory*. Thousand Oaks, California USA; SAGE Publication Inc.
- Margono, S. (2005). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Moekijat, M. (2008). *Penerapan Produktivitas dalam Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, J. L. (2004). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mulawarman, Krisna, M.Sn Yeni Rosilawati, MM. *Komunikasi Organisasi Pada Dinas Perijinan Kota Yogyakarta Untuk Meningkatkan Pelayanan*. Jurnal Makna. Vol. 5 No. 1. Hlm 31-41.
- Mulyana, Deddy. (2003). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Patton, Michael Quinn. (2002). *Qualitative Research and Evaluation Methods*. USA: Sage Publicatin Inc.
- Ramayanda, Dandi. (2023). *Strategi Komunikasi PT Telekomunikasi Aceh Barat Dalam Menangani Pengaduan Pelanggan Mengenai Gangguan Internet*. Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi. Vol 3 No 1.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Riseptia, Dita. (2012). *Strategi Komunikasi Dalam Pelayanan Publik Di Kementerian Komunikasi dan Informatika. (Universitas Padjadjaran, 2012)*. Diakses dari <https://repository.unpad.ac.id/> pada tanggal 22 Desember 2021.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- SURIATI, S., SAMSINAR, S., & RUSNALI, N. A. (2022). *Pengantar Ilmu Komunikasi*.

Trisna Ayu, Eceh., dan Susi Nurfitriani. (2019). *Strategi Komunikasi Pelayanan Publik Terpadu Satu Pintu Kota Bengkulu*. Journal of public policy and Administration Silampari, Vol. 1 NO 1 Tahun 2019. hal. 41-47.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Yohanitas, Witra Apdhi. (2018). *Strategi Penanganan Pengaduan Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Publik*. Jurnal Ilmu Administrasi (JIA), Vol XV, No 1 Tahun 2018. Hal 103-115.

Yulia, Sukma., dan Ade Irma BH,Sc,MA. (2019). *Strategi Komunikasi Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik Berbasis Elektronik Pemerintah (E-Government)*. Jurnal Ilmiah Mahasiswa FISIP Unsyiah, Vol. 4 NO 4 Tahun 2019. hal. 1-10.

Zellatifanny, C. M. (2019). Respon Pengguna Twitter terhadap Regulasi Pengendalian Akses Ponsel Ilegal melalui Validasi IMEI (Twitter User's Response to Regulation of Contraband Cell Phone Access Control through IMEI Validation). JURNAL IPTEKKOM (Jurnal Ilmu Pengetahuan & Teknologi Informasi), 21(2), 139-154.

