

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. (2016). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Budiana, Heru Ryanto. Bajari, Atwar dan Rahma Mulyani. (2020). Transformasi nilai Sabilulungan dalam aktivitas komunikasi pelayanan publik di Pemerintahan Kabupaten Bandung. *Jurnal Kajian Komunikasi*, 8(1): 42-56
- Bungin, Burhan. (2013). *Metode Penelitian Sosial & Ekonomi: Format-Format Kuantitatif untuk Studi Sosial, Kebijakan Publik, Komunikasi, Manajemen dan Pemasaran*. Jakarta: Kencana.
- Devito, Joshep. (1996). *Komunikasi Antar Manusiiai*. Jakarta: Profesional Books
- Creswell, John W. (2015). *Penelitian Kualitatif dan Desain Riset: “memilih diantara lima pendekatan.”* Edisi ke 5. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Denzin, Norman K, Yvonna S. Linclon. (2009). *Handbook of Qualitative Research*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Effendy, Onong Uchjana. (2011). *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Filgueiras, Fernando., Cireno, Flavio, and Palotti, Pedro. (2019). Digital Transformation and Public Services Delivery in Brazil. *Latin American Policy(LAP)*,10(2), 195-219. Link: <https://doi.org/10.1111/lamp.12169>

- Fitria, Amida Windari , Hafiar, Hanny dan Priyatna, Centurion C. (2019). Model Komunikasi Pelayanan Publik Akademik di SLB Negeri A Kota Bandung. *Jurnal Nomosleca*, 5 (2): 155-166
- Furqon, Chairul. (2016). Hakikat Komunikasi Organisasi. *Jurnal Univ.Pendidikan*, Hal: 1-9.
- Hardiyansyah. (2015). *Komunikasi Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi Dilengkapi dengan Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Junep, Annisa Risecha. (2016). Media Baru dan Komunikasi Organisasi (Studi Kasus Pemanfaatan Email, Yahoo!Messenger, LYNC, dan Kortal Internal dalam Komunikasi Internal PT. Datacomm Diangraha). *Journal Commed*. 1(1): 13-29
- Kriyantono, Rachmat. (2008). *Teknik praktis: riset komunikasi* Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Kusumadinata, Ali Alamsyah dan Fitriah, Maria. (2017). Strategi Komunikasi Pelayanan Publik Melalui Program Pos Pemberdayaan Keluarga. *Jurnal ASPIKOM*, 3 (2): 225-238
- Littlejohn, Stephen W, Karen A.Foss.(2009). *Teori Komunikasi:Theories of Human Communication*, edisi 9. Jakarta: Penerbit Salemba Humanika
- Liliweri, Alo. (1997). *Sosiologi Organisasi*. Bandung : PT Citra Aditya Baktis

- Mahsyar, Abdul. (2011). Masalah Pelayanan public di Indonesia dalam Prespektif Administrasi Publik. *Jurnal Ilmu Pemerintahan: Otoritas*, 1(2), 8-90
- Marrisan. (2009). *Teori Komunikasi Organisasi*. Jakart: Ghalia Indonesia.
- Masmuh, Abdullah. (2010). *Komunikasi Organisasi dalam Prespektif Teri dan Praktik*. Malang:UMM Press.
- Miller, Katherine. (2012). *Organizational Communication Approaches and processes*. United State: Wadsworth Cengage Learning.
- Moleong, Lexy, J. (2004). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosdakarya
- Muhammad,Arni. (1995). *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Mulyana, Deddy. (2010). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar, Cet. XIV*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Nazir, Moh. 2011. *Metode Penelitian*. Cetakan ke 7. Bogor:Ghalia Indonesia.
- Nugroho, Joko Tri. (2018). E-government dan Pelayanan Publik (studi tentang elemen sukses pengembanagn e-government di Pemerintahan Kabupaten Sleman). *Jurnal Komunikasi dan Kajian Media*, 2(1), 32-42
- Pace, R.Wayne., and Faules, Don.F. (2002). *Komunikasi OrganisasiStrategi: Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. Bandung: Rosdakarya
- Pebriyanti, Kristina Dwi Dan Fitrotun Niswah. (2017).Inovasi Layanan *Delivery* Tilang Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Kejaksaan Negeri Surabaya. Publika: *Jurnal Administrasi Negara*, 5(2): 1-7

- Pratama, Rizky Hersya, Hakim, Abdul, dan Shobaruddin, Muhammad. (2015). Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), Elektronik Rukun Tetangga/Rukun Warga (e-RT/RW). (Studi e-government di Kelurahan Ketintang Kecamatan Gayungan Pemerintah Kota Surabaya). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*. 3(12),2128-2134
- Riantika, Bunga Rismaya., Warsono, Hardi. (2017). Analisis Inovasi Pelayanan Publik Pada Dinas Komunikasi, Informasi, Statisti dan persandian Kota Semarang (Pusat Informasi Publik Sebagai Top99 Inovasi Pelayanan Publik Pada Tahun 2016). *Jurnal of Public Policy and Management Review*. 6(4): 1-11
- Robbins, Stephen P. (1999). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Prenhallindo
- Scupola, Ada., (2018). Digital Transformasi of Public Administration Services in Denmark: A Process Tracing case Study. *Department of Social Science and Business: Denmark: Roskilde University*
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sulaiman, Adhi Iman. (2013). Model Komunikasi Formal dan Informal dalam Proses Kegiatan Pemberdayaan Masyarakat. *Jurnal Penelitian Komunikasi*, 16(2), 173-188.
- Suranto AW. (2005). *Komunikasi Perkantoran*. (Cetakan Pertama). Yogyakarta: Media Wacana
- Suswanto, Budi. (2016). Analisis Aliran Informasi Komunikasi internal dalam Implementasi *Mobile Network* pada Perusahaan Media Penyedia

Konten Internal magazine (Studi Kasus di PT.Tanair Media Seruni).  
*Jurnal Media Komunikasi*, 6(2), 1-15.

Sutopo, H.B. (2002). *Metodologi Penelitian Kualitatif: Dasar Teori Dan Penerapannya Dalam Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset

West, Richard., Turner, Lynn H. (2008). *Pengantar Teori Komunikasi: Analisis dan Aplikasi (book 2, edition 3)*. Jakarta: Salemba Humanika

Wirawan, I Wayan Gede., Perbawa, I Kt. Sukawati., Julianti,Lis. (2017).  
Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi Dan Komunikasi (TIK) Berdasarkan Nilai-Nilai Kearifan Lokal Di Bali.  
*Fakultas Hukum Universitas Mahasaraswati Bali* : 17-34

Wursanto, Ig. (2005). *Dasar-Dasar Ilmu Organisasi*. Yogyakarta: Andi Offset

#### **Website dan Online media:**

Ari, Santo. (2020). “ Perkara Tilang di Sleman Masih Tinggi, Mencapai 66.342 di 2019”. *Tribunjogja.com*:14 Januari 2020, link :  
<https://jogja.tribunnews.com/2020/01/14/perkara-tilang-di-sleman-masih-tinggi-mencapai66342di-2019>. Diakses pada 22-07-2020, pukul 11.48 WIB

Dewi, Ratna Sari. (2020). Proyeksi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik 2020. *Obdusman Republsik Indonesia*, 24 Januari 2020, Retrived from:  
<https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--proyeksi-peningkatan->

kualitas-pelayanan-publik-2020 , diakses pada 13 Oktober 2020, 09:13

WIB

Kejaksaan Negeri Sleman. Profil-Kejaksaan Negeri Sleman Sleman

[http://www.KejaksaanNegeriSlemansleman.go.id/index.php/action=generic\\_content.main&id\\_gc=328/](http://www.KejaksaanNegeriSlemansleman.go.id/index.php/action=generic_content.main&id_gc=328/) diakses pada 14 Juli 2020/pukul 23:02

WIB.

Ramadhan, Ardito. (2019). “Polri sebut jumlah Kecelakaan Lalu Lintas

Meningkt pada 2019”. Kompas.com: 28/12/2019, 10:35 WIB,

Link:[https://nasional.kompas.com/read/2019/12/28/10355741/polri-](https://nasional.kompas.com/read/2019/12/28/10355741/polri-sebut-jumlah-kecelakaan-lalu-lintas-meningkat-pada-2019)

[sebut-jumlah-kecelakaan-lalu-lintas-meningkat-pada-2019](https://nasional.kompas.com/read/2019/12/28/10355741/polri-sebut-jumlah-kecelakaan-lalu-lintas-meningkat-pada-2019). (diakses

pada:22-07-2020, pukul 11;48 WIB)

Shaleh, Akhmad Muwafik. (2014). *Aliran Komunikasi Organisasi*. Post: 5

April 2014. [http://muwafikcenter.lecture.ub.ac.id/2014/04/aliran-](http://muwafikcenter.lecture.ub.ac.id/2014/04/aliran-komunikasi-organisasi/)

[komunikasi-organisasi/](http://muwafikcenter.lecture.ub.ac.id/2014/04/aliran-komunikasi-organisasi/) , diakses pada 15 Juli 2020, pukul 16.31WIB.

Undang-Undang No. 16 Tahun 2004 tentang Kejaksaan Republik Indonesia.

: <http://www.dpr.go.id/dokjdih/document/uu/17.pdf>