

DAFTAR PUSTAKA

PUSTAKA BUKU

Anggoro, M. Linggar. (2002). *Teori dan Profesi Kehumasan serta Aplikasinya di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Ardianto, E. (2019). *Metodologi Penelitian Untuk Public Relations Kuantitatif Dan Kualitatif* (5th ed., p. 304). Simbiosis Rekatama Media.

Betty, W.N.S. (2012). *Humas Pemerintahan*. Edisi Pertama Graha Ilmu, 2012

Cutlip, Scoot M., Allen H. Center, Glen M. Broom. (2006). *Effective Public relations, Edisi Kesembilan*. Diterjemahkan Oleh: Wibowo, Tri. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Effendy, O. U. (2009). *Human Relation & Public Relation*. CV. Mandar

Jefkins F. (2005) *Publik Relations pembentukan citra* Penerbit: Erlangga, Jakarta

Jefkins, Frank. (2002). “*Public Relations*”. Diterjemahkan Oleh: Munandar, Haris. Bandung: Erlangga.

Kriyantono, Rachmat. (2014). *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana.

Kriyantono, R. (2021). *Best Practice Humas Bisnis dan Pemerintah: Manajemen Humas, Teknik Produksi Media Publisitas dan Public Relations Writing* (1sted.). Kencana Prenadamedia Group.

Lippman W. (1965) *dalam buku psikologi komunikasi (Rakhmat, 2009:223)*

Maju.Kasumastuti, F. (2002). *Dasar-Dasar Humas*. Ghalia Indonesia.

Moenir, H.A.S, 2002. *Manajemen pelayanan umum di indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara

Sudarhono, E., & Sarwono, S. W. (1994). *Teori Peran Konsep, Derivasi dan Implikasinya*. PT Gramedia Pusaka Utama.

Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D* (28th ed.).

Alfabeta.

Suprawoto, (2018). *Government public relations: perkembangan & praktik di Indonesia*. Prenadamedia Group

Sutojo, S. (2004). *Membangun Citra Perusahaan*. Jakarta: PT.Damar Mulia Pustaka.

Yulianita, N. (2012). *Dasar-Dasar Public Relations* (5th ed.). P2U LPPM UNISBA.

PUSTAKA SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH ATAU PROSIDING

Anna Gregory. 2010, mengutip dari *the UK Chartered Institute of Public Relations* (sebuah lembaga *public relations* profesional terbesar di Eropa)

Ika Rakhmah Wati, Universitas Negeri Malang Jalan Semarang Nomor 5 (*KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA BIDANG ADMINISTRASI SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU DI KELURAHAN GULOMANTUNG KECAMATAN KEBOMAS KABUPATEN GRESIK*). <http://karya-ilmiah.um.ac.id/index.php/HKn/article/view/78290>

J. C. Seidel, seorang *Public Relations Director*, dari *Division of Housing State of Newyork* (dalam Sobirin 2011) <https://docplayer.info/34196235-Bab-ii-landasan-teori-menurut-j-c-seidel-public-relations-director-of-housing-state-of-new.html>

Khairunnisa Emilia, Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari Banjarmasin, (*FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK*). <http://eprints.uniska-bjm.ac.id/8547/1/ARTIKEL%20NISSA%20repository.pdf>

Niswaty, R., Wulandari, S., Saleh, S., & S, M. R. (2019). Strategi Humas Universitas Negeri Makassar Dalam Meningkatkan Citra Positif Masyarakat. *Jurnal Administrare*, 5(2), 99. <https://doi.org/10.26858/ja.v5i2.7888>

Sani, A., Hidayat, M., & Sjafirah, N. A. (2020). Pemahaman petugas kehumasan Kementerian Dalam Negeri tentang peran Humas Pemerintah. *PRofesi HumasJurnal Ilmiah Ilmu Hubungan Masyarakat*, 4(2), 215. <https://doi.org/10.24198/prh.v4i2.23528>

Satria, R., & Widodo, H. P. (2017). Strategi Humas Pemerintah Daerah KabupatenSambas Dalam Meningkatkan Citra Kabupaten. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tribhuwana Tungadewi*, 6(1), 137140.

- Sianipar, JPG, 1999. *Pelayanan Prima*, Jakarta: Lembaga Administrasi Negara RepublicIndonesia
<http://repository.umy.ac.id/bitstream/handle/123456789/20963/DAFTAR%20PUSTAKA.pdf?sequence=7&isAllowed=y>
- Siswanto, B. D. L., & Abraham, F. Z. (2016). Peran Humas Pemerintah Sebagai Fasilitator Komunikasi Pada Biro Humas Pemprov Kalimantan Selatan. *Jurnal Penelitian Komunikasi*, 19(1), 55–68.
<https://doi.org/10.20422/jpk.v19i1.64>
- Syahputra, D. I., Hendra, Y., & Hidayat, T. W. (2019). Peran Humas Dalam Membangun Citra Pemerintahan Sumatera Utara Pada Kantor Biro Humas Gubernur. *Perspektif*, 7(1), 24. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v7i1.2523>
- Risma Niswaty, Sri Wulandari, Sirajuddin Saleh, Muh Rizal S. Universitas Negeri Makassar. *Peran humas dalam membangun citra dibuktikan dengan iklim yang kondusif antara institusi dengan publik*. (Niswaty et