

DAFTAR PUSTAKA

- AW Widjaja. 1993. *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*. Jakarta: Bumi Aksara
- Barnes, James G. 2003. *Secrets of Customer Relationship Management*. Edisi II. Yogyakarta: ANDI
- Bungin, Burhan. 2007. *Penelitian Kualitatif komunikasi, ekonomi, kebijakan publik, dan ilmu sosial lainnya*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Buttle, Francis. 2007. *Customer Relationship Management (Manajemen Hubungan Pelanggan)*. Jakarta: Bayu Media
- Butterick, Keith. 2012. *Pengantar Public Relations: Teori dan Praktik*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Cutlip, S.M., Center, A.H. & Broom, G.M. 2009, *Effective Public Relations (terjemahan), 9th ed*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Darmastuti, Rini, 2012. *Media Relations: Konsep, Strategi & Aplikasi*, Yogyakarta: CV. Andi Offset
- Effendy, Onong Uchjana. 2011. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: Rosda
- Emzir. (2012). *Metodologi penelitian pendidikan kuantitatif dan kualitatif*. Bandung: Rajagrafindo Persada
- Erdianto, Kristian., Aryani, Diah., & Karanicolas, Michael. (2012). *Implementasi Hak Atas Informasi Publik: Sebuah Kajian dari Tiga Badan Publik Indonesia*. Jakarta: Centre for Law and Democracy & Yayasan Dua Puluh Delapan.
- Jefkins, Frank. 2003. *Public Relations*. Jakarta: Erlangga.
- Jefkins, Frank. 1996. *Public Relations*. Jakarta: Erlangga.
- J, Supranto. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Rineka.
- Kementerian Komunikasi dan Informatika, 2010. *Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah 2010*, Jakarta
- Khairunnisa. 2015. *Public Realties*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Khasali, Rhenald. 2004. *Manajemen Public Relations*, Jakarta: PT.Temprint
- Kotler, Phillip (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- Lattimore, Dan., Otis Baskin, Suzzete Heiman. 2010. *Public Relations: Profesi dan Praktik*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Moleong, L. J. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya

- Mudrajad Kuncoro. 2003. *"Metode Penelitian Untuk Bisnis dan Ekonomi"*. Jakarta: Erlangga
- Nasution, M. N., 2001. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Osborne, David dan Gaebler, Ted, Terjemahan Abdul Rosyid (1999), *Mewirauahakan Birokrasi*, Jakarta, PT. Pustaka Binaman Pressindo
- Pawito. 2008. *Penelitian Komunikasi Kualitatif*. Yogyakarta : LKIS.
- Santosa, Pandji. 2008. *Administrasi Publik: Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung: Refika Aditama.
- Schmitt, Bernd H. 2003. *Customer Experience Management, A Revolutionary Approach to Connecting With Your Customer*. Hoboken, New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Strauss, Anselm, Juliet Corbin. 1997, *Dasar-Dasar Penelitian Kualitatif*. Surabaya : PT. Bina Ilmu.
- Subagiyo, Henri, dkk. 2009. *Anotasi Undang-Undang. No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik*. Jakarta: Komisi Informasi Republik Indonesia.
- Tjiptono, Fandi dan Gregorius Candra. 2005. *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Yin, Robert K. 2006. *Studi Kasus Desain dan Metode* (m. Djauzi Mudzakir, penerjemah) (7th ed.). Jakarta: Grafindo Persada.
- Wilcox, Dennis L., Cameron, Glen T., Ault, Phillip H., Agee, Warren K., 2003, *iPublic Relations: Strategies and Tactics, Seventh Edition*, New York: Pearson Education, Inc.

Jurnal

- Agus, Ani P. (2016). "Penerapan New Public Management Di Indonesia". *Jurnal Administrasi Publik*. 20 (1). 47-64.
- Asep Kurnia. (2009). *Pemenuhan Hak atas Kebebasan Memperoleh Informasi Publik dalam Penyelenggaraan Pemerintahan*. Pusat Penelitian dan Pengembangan Hak-hak Sipil dan Politik. Jakarta.
- Bachri, B. (2010). "Meyakinkan Validitas Data Melalui Triangulasi pada Penelitian Kualitatif". *Jurnal Teknologi Pendidikan*, 10 (1), 46-62
- Dewhirst, F., Martinez-Lovente, A.R. and Dale, B.G. (1999), "TQM in public organisations: an examination of the issues", *Managing Service Quality*, Vol. 9 No. 1, pp. 265-73.
- Nasih, Moh. (2012). "Dimensi Kepuasan Pelanggan atas Pelayanan Publik: Studi pada KPPN Wilayah Jawa Timur". *Jurnal Kompilasi*. Diakses dari www.journal.lib.unair.ac.id diakses pada 15 April 2017 pukul 14.20 WIB

Sakapurnama, Eko, Lina Miftahul J, dkk. (2011). Telaah Implementasi UU KIP Sebagai Wujud Penerapan Prinsip Good Governance: Studi Kabupaten Lombok Barat & Kota Surakarta. Laporan Penelitian. Universitas Indonesia.

Susanto, Eko Harry. (2009). "Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik dan Penyelenggaraan Pemerintah". *Jurnal Komunikator*. 1 (2), 105-220.

Website

www.komisiinformasi.go.id/regulasi (Diakses 12/12/2016).

www.jogjakota.go.id/news/Yogyakarta-Raih-Penghargaan-PPID-dan-Humas-Inspirasional-Terbaik-dalam-INGPRAS-2015 (Diakses 15/10/2016).

www.menpan.go.id/pelayanan-publik/593-produk-hukum7 (Diakses 20/2/2017).

www.menpan.go.id/jdih/permen-kepmen/permenpan-rb/file/361-permenpan-2011-no-030 (Diakses 20/2/2017).

www.kemendagri.go.id/produk-hukum/2011/04/05/peraturan-mendagri-no13-tahun-2011 (Diakses 23/2/2017).

psda.jatengprov.go.id/ppid/dokumen/PERGUB-NO-12-TAHUN-2015-TTG-PERUBAHAN-PERGUB.pdf (Diakses pada 24/2/2017).