

DAFTAR PUSTAKA

- Ardianto, Elvinaro. (2011). *Handbook of Public Relations*. Bandung: Simbiosis Rekamata Media.
- Cutlip, Scott M. (2006). *Effective Public Relations*. Edisi Kesembilan. Jakarta: Kencana Prenada Group.
- Effendy, Onong Uchjana. (2009). *Human Relations dan Public Relations*. Bandung: Bandar Maju.
- Herdiansyah, Haris. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Laporan Akhir Pengukuran Indeks Kepuasan Layanan Masyarakat Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi tahun 2015. Oleh Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.
- Moleong, Lexy J. (2013). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Morissan. (2008). *Manajemen Public Relations*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Mulyana, Deddy. (2012). *Ilmu Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Pace, R. Wayne dan Don F. Faules. (2006). *Komunikasi Organisasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Rakhmat, Jalaluddin. (2016). *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media
- Rosady, Ruslan. (2002). *Manajemen Humas & Manajemen Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persaja.
- Rusady, Ruslan. (2016). *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*. Jakarta: Rajawali Pers.

Sule, Ernie Trisnawati dan Kurniawan Saefullah. (2015). *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Prenamedia Group

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta

Terry, George R. (2006). *Asas-asas Manajemen*. Bandung: Alumni.

Nawawi, Hadari. (2000). *Manajemen Strategik. Organisasi Non Profit Bidang Pemerintahan*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Widodo, Suparno Eko. (2015) *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Jurnal

Harini, Ira Nur. 2014. *Manajemen Hubungan Masyarakat dalam Upaya Peningkatan Pencitraan Sekolah (Studi Kasus Di SMP Al Hikmah Surabaya)*.

Mahendra, Gerry Katon. 2017. *Pengaduan Pelayanan Kesehatan di Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK)*

Muammar, Ismet. 2015. *Manajemen Komunikasi Dinas Kebudayaan Pariwisata Pemuda dan Olahraga dalam Pelaksanaan Pekan Budaya Daerah (Biraui) 2014 di Kabupaten Bulungan*.

Nurjanah, Adhianty dan Frizki Yulianti. 2016. *Humas pemerintah & Digital Public Relations (Studi Kasus: Humas Pemerintah Kota Yogyakarta dalam Mensosialisasikan Tagline “Jogja Istimewa”)*

Sumber Lain

upik.jogjakota.go.id/ (Diakses pada 9 November 2017)

Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 8 Tahun 2009 tentang Pelayanan Informasi dan Keluhan Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan Kota Yogyakarta.