

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Effendy, O. U. (2017). *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. PT Remaja Rosdakarya.
- Hikmat, M. M. (2019). *Komunikasi Politik*. Simbiosis Rekatama Media.
- Moenir, A.S. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. PT Bumi Aksara.
- Moleong, L. J. (2005). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Moleong Lexy J. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Moore, F. H. (2005). *Humas Membangun Citra Dengan Komunikasi*. Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, D. (2008). *Ilmu Komunikasi, Suatu Pengantar*. Remaja Rosdakarya.
- Pace, R. W., & Faules, D. F. (2010). *Komunikasi Organisasi: strategi meningkatkan kinerja perusahaan*. Remaja Rosdakarya.
- Rachman, K. (2008). *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Kencana Prenada Media Group.
- Rakhmat, J. (2012). *Psikologi Komunikasi*. PT Remaja Rosdakarya.
- Rismawaty, Surya Desayu Eka, & Prakasa Sangra Juliano. (2014). *Pengantar Ilmu Komunikasi: Vol. Cetakan Pertama*. Rekayasa Sains.
- Satori, D. K. A. (2009). *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.
- Spradley, J. p. (2006). *Metode Etnografu*. Tiara Wacana.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. ALFABETA.
- Sunarjo, D. S. (2017). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. PT Remaja Rosdakarya.
- Suryadi, E. (2021). *Strategi Komunikasi*. PT Remaja Rosdakarya.
- Syaodih, N. S. (2006). *Metode Penelitian Pendidikan*. PT Remaja Rosdakarya.

B. Penelitian Terdahulu

- Firmansyah Fadil, 2018. Strategi Komunikasi Bidang Informasi Sarana Keimigrasian (INFOKIM) Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung Dalam Mensosialisasikan Antrian Pasport *Online* Untuk Meningkatkan Pelayanan kepada Publik. Skripsi. Bandung: Universitas Komputer Indonesia
- Fayyadh Haidar M., 2021. Inovasi Pelayanan E-KTP di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus: Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya). Skripsi. Surabaya: Universitas Islam Negeri Sunan Ampel
- Wulandari, Agustin Tine, 2019. Graduates' Responses Regarding Communication Strategi of Private University Career Center. Bandung: Universitas Komputer Indonesia