

DAFTAR PUSTAKA

- Albi Anggito dan Johan Setiawan, *Metodologi penelitian kualitatif*, (Sukabumi: CV Jejak, 2018),
- Alo Liliweri, *Komunikasi AntarPersonal*, (Jakarta, PT. Fajar Interpretama Mandiri, 2015)
- Arni, Muhammad, *Komunikasi Organisasi*, (Jakarta; Bumi Aksara, Cet ke 14, 2015)
- Bintaro Tjokroamidjojo, *Pengantar Administrasi Pembangunan*, (Jakarta:LP3ES, 1980),
- Burhan Bungin, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Prenada Media Group, 2005),
- David Cardona, *Strategi Komunikasi Pembangunan Dalam Penataan Pedagang KakiLima*, (Surabaya: SCOPINDO, 2020)
- Diana Ariswanti Triningtyas, *Komunikasi Antar Pribadi*, (Magetan Jawa timur CV AE Medika grafika, 2016),
- Hafied Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, (Jakarta: PT. Raja grafindoPersada, 2016),
- Hakim, Syahrir, *Teori Ilmu Publik*. Jakarta : Penerbit Sinar Harapan 1996)
- Jalaludin Rahmat, *Metode Penelitian Komunikasi*, (Bandung: Rosdakarya, 2007),
- James M. Henselin, *Sosiologi: Dengan Pendekatan Membumi*, (Jakarta: Erlangga, 2007)
- Khairani Kurniawati, *Sosialisasi Kepribadian* (Yogyakarta: Sentra Edukasi Media, 2018)

Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007),

Mamik, *Metodologi Kualitatif*, (Sidoarjo: Zifatama Publisher, 2015)

Nana Saodih Sukmadinata, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung : Remaja Rosda Karya, cetakan 7, 2011),

Poerwadarminta, W. J. S., *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta. 1999

Rencana Strategis Diskominfo Kota Serang Tahun 2018-2023

Sampara Lukman , *Manajemen Kualitas Pelayanan Publik*, Jakarta, 2000, STIA LAN

Sandu Siyoto dan M. Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015),

Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Bandung: Cv Pustaka Setia, 2015),

WAWANCARA

Wawancara dengan Ahmed Beriuni (Kasi Pengembangan Integrasi Aplikasi) diwawancarai oleh Azizah Ika, recording (di Diskominfo Kota Serang, pada Selasa, 16 agustus 2022 pukul 11.00 WIB)

Wawancara dengan Bagus Setya Kurniawan, SH, MH (Kasi Pengembangan Dan Kemitraan Komunikasi Publik), recording di Diskominfo Kota Serang, pada 16 Agustus 2022 pukul 13.00 WIB)

Wawancara dengan Ilah Holilah (Dosen Ilmu Komunikasi Kota Serang) diwawancarai oleh Azizah Ika, recording (di kampus 2 UIN Banten Kota Serang, pada Rabu, 10 Oktober 2022 pukul 14.00 WIB)

Wawancara dengan Ilham (Pegawai Calltaker) diwawancarai oleh Azizah Ika, recording (di Diskominfo Kota Serang, pada Selasa, 18 agustus 2022 pukul 09.00 WIB)

Wawancara dengan Lilis (pegawai) diwawancarai oleh Azizah Ika, recording (di Diskominfo Kota Serang, pada Rabu, 19 agustus 2022 pukul 10.00 WIB)

Wawancara dengan Rifa (Pegawai Calltaker) diwawancarai oleh Azizah Ika, recording (di Diskominfo Kota Serang, pada Selasa, 18 agustus 2022 pukul 09.00 WIB)

Wawancara dengan Rika (Pegawai/ Admin aplikasi ragem) diwawancarai oleh Azizah Ika, recording (di Diskominfo Kota Serang, pada Selasa, 19 agustus 2022 pukul 10.00 WIB)

Wawancara dengan Rudi (Siswa SMK di Kota Serang) diwawancarai oleh Azizah Ika, recording (di Kampus UIN Banten Kota Serang, pada Jumat, 26 agustus 2022 pukul 09.00 WIB)

JURNAL

Ayu Putri; Masudi Abdi Arif, Nur Saiful; Wanda, ‘Aplikasi Administrasi Perpustakaan Berbasis Web Smk Swasta Brigjend Katamso Medan’, *Jurnal Ilmiah Saindikom*, 12.1 (2013)

Azka dan Heni Indrayani Fazarusda, ‘STRATEGI KOMUNIKASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI E-GOVERNMENT DI PUSAT PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT (P3M) KOTA SEMARANG 1 Azka Fazarusda Dan 2 Heni Indrayani’, *Jurnal IMPRESI*, 1.1 (2020), 1–11

Nada Nursyahidah, Ronni Juwandi, and Wika Hardika Legiani, ‘Implementasi Produk Smart City Kota Serang Sebagai Bentuk Pelayanan Publik Di Kota Serang (Studi Deskriptif Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Serang)’, *Hermeneutika*, 7 (2019), 1–32.

Ummah Mutiara, Ail Muldi, and Rahmi Winangsih, 'Komunikasi Pembangunan Terintegrasi Kota Serang Berbasis Bale Sandi Maya Integrated Development Communication Of Serang City Based On Bale Sandi Maya', *Riset Komunikasi*, 2020, 107–30.

WEBSITE

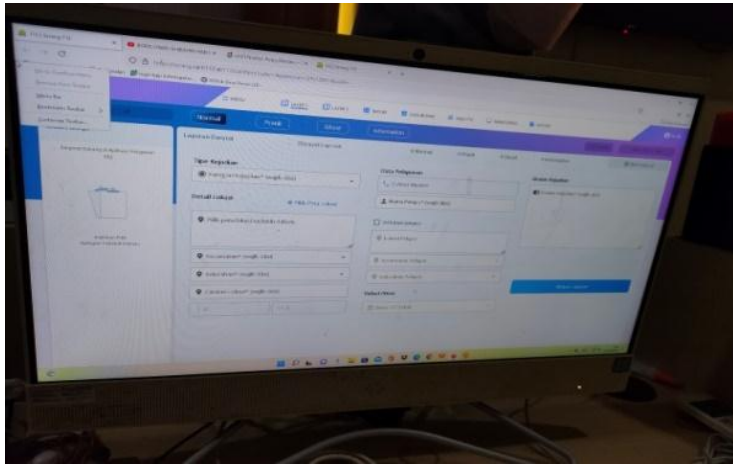
KBBI, <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/sosialisasi>, diakses pada tanggal 09 Agustus 2022.

Pemerintah Kota Serang “Sejarah Singkat Kota Serang” [https://serangkota.go.id /pagesejarah-kota-serang](https://serangkota.go.id/pagesejarah-kota-serang) di akses 18 juli 2022

Tentang JDIH. <http://jdih.sukabumikab.go.id/v1/profil/detail/33/tentang-jdih> Diakses pada tanggal 10 Agustus 2022.

LAMPIRAN







KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN
FAKULTAS DAKWAH

Jalan. Jenderal Sudirman No.30 Serang 42118
Telepon (0254) 200323-208849 Faximili. (0254) 200022

Nomor : 1487/Un.17/F.IV/PP.00.9/6/2022
Lampiran : -
Hal : Rekomendasi Penelitian

Kepada Yth;
Kepala Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Serang
di-
Tempat

Assalamu 'alaikum Wr. Wb

Dekan Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin
Banten menerangkan bahwa:

Nama : Nurazizah Ika Yulianti
NIM : 181510047
Fakultas/ Jurusan : Dakwah/ Komunikasi dan Penyiaran Islam
Semester : VIII (Delapan)
Tahun Akademik : 2021-2022

Adalah benar mahasiswa yang akan melakukan penelitian untuk penulisan skripsi yang berjudul:

"Peran aplikasi RABEG (Reaksi Atas Berita warGa) Diskominfo Kota Serang dalam meningkatkan pelayanan pengaduan Masyarakat di wilayah kota serang."

Demi kebenaran akademis, kami memberikan tugas Penelitian dan mohon Bapak/Ibu untuk membantu memberikan data atau informasi yang diperlukan dalam penelitian tersebut.

Demikian, atas perhatian dan partisipasi Bapak/Ibu, kami sampaikan terima kasih.
Wassalamualaikum Wr. Wb.

Serang, 13 Juni 2022

A.n. Dekan
Dekan Bidang Akademik, dan
Pengembangan

Umdatul Hasanah, M. Ag
19700529 199603 2 001



PEMERINTAH KOTA SERANG
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Jl. Letnan Jldun No.10 Kepandean-Serang Telp/Fax (0254) 203620

REKOMENDASI PENELITIAN

Nomor : 070/045-Kesbangpol/VI/2022

- DASAR** : Membaca Surat dari KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN FAKULTAS DAKWAH Nomor : 1487/Un.17/F.IV/PP.009/6/2022
Prihal : Permohonan Izin Mencari Data
- MENGINGAT** : 1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 07 tahun 2014 tentang Pedoman penerbitan rekomendasi Penelitian;
2. Peraturan Daerah Kota Serang No 18 tahun 2011 tentang Pembentukan Organisasi Lembaga Tekhnis Daerah;
3. Peraturan Walikota Serang No. 15 Tahun 2012 tentang Tugas Pokok dan Fungsi Lembaga Tekhnis Daerah Kota Serang.
- MEMPERHATIKAN** : Surat yang bersangkutan
Dengan ini diberitahukan bahwa :
1. Nama Instansi : KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN FAKULTAS DAKWAH
 2. Alamat : Jl. Jendral Sudirman NO. 30 Serang – Banten
 3. Telp/Fax : (0254) 200323-208849 / (0254) 200022
 4. Penanggung jawab : 1. Drs. Saminan Hadisaputra, M.Si
2. TB. NurWahyu, S.Ag, M.A
 5. Peserta : 1 (Satu) Orang a/n Nurazizah Ika Yulianti (181510047)
 6. Waktu Pelaksanaan : 3 (Bulan)
Terhitung dari keluarnya surat ini
 7. Lokasi : DISKOMINFO Kota Serang
 8. Jenis Kegiatan : Penelitian/Mencari Data
 9. Konsentrasi/Topik/Judul : "Peran Aplikasi RABEG (Reaksi Atas Berita warGa) Diskominfo Kota Serang Dalam Meningkatkan Pelayanan Pengaduan Masyarakat di Wilayah Kota Serang"

CATATAN :

1. Kedadangannya agar melapor kepada aparat Pemerintah setempat;
2. Dilarang melakukan Kegiatan yang menyimpang dari tujuan yang tercantum dalam proposal dan ketentuan yang berlaku.
3. Setelah selesai melakukan kegiatan agar memberikan laporannya kepada Walikota Serang Cq. Kepala Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Serang dalam waktu 3 X 24 Jam.

Di Keluarkan di : Serang
Pada Tanggal : 21 Juni 2022

Kepala Badan
Kesatuan Bangsa Dan Politik
Kota Serang



- Tembusan :
1. Kepala DISKOMINFO Kota Serang;
 2. Arsip.