

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- BPS Provinsi Banten, “Banten dalam Angka 2023,” 2023, 371–430  
<<https://banten.bps.go.id/publication/2023/02/28/482ee839483674f34dd96faf/provinsi-banten-dalam-angka-2023.html>>
- Ardianto Elvinaro, Komala Lukiati, Karlinah Siti, *Komunikasi Massa Suatu Pengantar Edisi Revisi*, ed. oleh S Karyanti Rema (Bandung: Simbiosis Rekratama Media, 2022)
- Suryana Cecep, *KOMUNIKASI KEBIJAKAN PENDIDIKAN* (Jakad Media Publishing) <<https://books.google.co.id/books?id=E7gzEAAAQBAJ>>
- Hatmoko Dwi, *Revolusi Industri 4.0 Perspektif Teknologi, Manajemen, dan E* Lahyanto Nadie, *Media Massa dan Pasar Modal*, (Jakarta: Media Centerm 2018)
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: ALFABETA, 2022)
- Suherman, *Buku Ajar Teori-Teori Komunikasi* (Deepublish, 2020)  
<[https://books.google.co.id/books?id=dn\\_sDwAAQBAJ](https://books.google.co.id/books?id=dn_sDwAAQBAJ)>

### Jurnal

- Crystallography, Diffraction X-ray, “Metode Penelitian,” 2016, 1–23
- Fahlevi Rizky Nadia, “Hambatan dan Strategi Komunikasi Antar Pribadi Pekerja Sosial di Panti Pelayanan Sosial Wanita WANODYATAMA” *Journal Komunikasi*, 01.01 (2020).
- Milenia, Anastasia, Suryawati Alit Agung, dan Joni Sugiaria Ayu Dewa “Strategi Komunikasi FBI Bali Radio Dalam Meningkatkan Pendengar Program Hi Bali,” *E-Journal Medium*, 01.01 (2021), 30–38
- Santoso, Cuher, dan Suwitri Sri, “Manajemen Pengaduan Masyarakat di Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang,” *Journal of Public Policy and Management Review*, 7.1 (2017), 39–53  
<<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/19022>>
- Suri Intan Annisa, Ma Syamsul, dan Atika Brima Dewie B, “Efektivitas Layanan Pengaduan Terpusat (Studi Tentang Layanan Pengaduan SP4N Lapor! Kota Metro),” 2022 Birokrasi, *Jurnal, Kebijakan dan Pelayanan*

Publik, <[www.lapor.go.id/pemerintahkotametro](http://www.lapor.go.id/pemerintahkotametro)>

### **Skripsi**

Lianjani Aprilia, Strategi Komunikasi Pemerintahan Kota Tangerang Selatan Dalam Mensosialisasikan Smart City. (Skripsi pada Fakultas Ilmu Dakwah dan Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2018)

Meyfrlinda Diya, Strategi Komunikasi Pemerintah Kota Bogor Dalam Mensosialisasikan Aplikasi Sistem Informasi Berbagi Aduan dan Saran (SIBADRA), (Skripsi pada Fakultas Ilmu Dakwah dan Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2020)

Aulia Riska, Strategi Komunikasi Pemerintah Kota Tangerang Via Aplikasi Tangerang Live Dalam Menyampaikan Informasi Kepada Masyarakat Di Kota Tangerang, (Skripsi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, 2019)

### **Undang-undang**

Indonesia, Republik, “Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik,” *Bphn.Go.Id*, 2003.1 (2009), 3

Peraturan Bupati Pandeglang Tentang Kedudukan dan Rincian Tugas (Pandeglang: Bupati pandeglang, 2021).

### **Internet**

“Hadiri Pembukaan Lokakarya, PJ Sekda Taufik: SP4N LAPOR Harus Dimanfaatkan Dengan Maksimal,” *Diskomsantik Kabupaten Pandeglang*, 2023  
<<https://diskomsantik.pandeglangkab.go.id/2023/01/30/hadiri-pembukaan-lokakarya-pj-sekda-taufik-sp4n-lapor-harus-dimanfaatkan-dengan-maksimal/>>

Hairuni, “Media Online Di Era Revolusi Industry 4.0 Dan Society 5.0 Serta Peran Humas Dalam Menyajikan Informasi,” *Humas Paser*, 2022  
<<https://humas.paserkab.go.id/berita/media-online-di-era-revolusi-industry-4-0-dan-society-5-0-serta-peran-humas-dalam-menyajikan-informa>> [diakses 17 September 2023]

“Optimalisasi Peran Pejabat Penghubung Aplikasi SP4N LAPOR,” *Diskominfo Kota Depok*, 2023

<<https://diskominfo.depok.go.id/optimalisasi-peran-pejabat-penghubung-aplikasi-sp4n-lapor.html>>

*Era Society 5.0: Era Kedewasaan Teknologi dan Kemanusiaan" Universitas Pendidikan Nasional, 2023 <<https://undiknas.ac.id> diakses pada 17 September 2023, pukul 06.45 WIB.*

*Pengaduan SP4N-LAPOR!" Diskomsantik Kabupaten Pandeglang, 2023 <<https://diskomsantik.pandeglangkab.go.id>. dikases pada 17 September 2023, pikul 07.30 WIB. WIB .*

## **Wawancara**

Hasil Wawancara dengan Abdul Latif, S.Sos (Kepala Bidang Informasi Publik Dinas Komunikasi Informatika Sandi dan Statistik Kabupaten Pandeglang), Senin 5 Februari, 2024

Hasil Wawancara dengan Andry Effendy, ST (Pranata Humas Dinas Komunikasi, Informatika, Sandi dan Statistik Kabupaten Pandeglang), Kamis 29 Februari, 2024

Hasil Wawancara dengan Ibu Yeni Nurmalia, S.Sos (Staf Bidang Informasi Publik Dinas Komunikasi, Informatika, Sandi dan Statistik Kabupaten Pandeglang) Senin, 5 Februari, 2024