

DAFTAR PUSTAKA

- Ardianto, Elvinaro. 2013. *Handbook Of Public Relations*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Bajari, 2015. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Cangara, Hafied. 2014. *Perencanaan & Strategi Komunikasi*. Jakarta: PT. Rajagrafindo
- Cutlip, Scott M., Et Al. 2011. *Effective Public Relations*. Jakarta : Kencana
- Effendy, Onong Uchjana. 1984. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Effendy, Onong Uchjana. 2002. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Effendy, Onong Uchjana. 2003. *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti
- Iskandar, Jusman. 1993. *Strategi Dasar Membangun Kekuatan Masyarakat*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Kriyantono, Rachmat. 2008. *Public Relations Writing*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Liliweri, Alo. 2011. *Komunikasi Serba Ada Serba Makna*. Jakarta: Kencana Prenada Media Grup
- Moleong, Lexy J. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Nasrullah, Rulli. 2016. *Media Sosial*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Nurhadi, Z. F., & Din, M.A. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Paradigma*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Yusuf, Muri. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*. Jakarta: Prenadamedia Group

Jurnal:

Anindita Lintang Pakuningjati (2015) tentang: “Pengelolaan Media Sosial dalam Mewujudkan *Good Governance*”. Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.

Chyntia Megawati (2015) tentang: “Analisis Aspirasi Dan Pengaduan Di Situs Laporan! Dengan Menggunakan *Text Mining*”. Fakultas Teknik Program Studi Teknik Industri Universitas Indonesia, Depok.

Suci Sitoresmi (2013) tentang: “Efektivitas Sistem Informasi Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (Lapor!) Pada Unit Kerja Presiden Bidang Pengawasan Dan Pengendalian Pembangunan (Ukp4)”. Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Indonesia, Depok.

Internet:

www.APJII.or.id

www.lapor.go.id