

DAFTAR PUSTAKA

- Abrar, Ana Nadya. (2003). *Teknologi Komunikasi: Perspektif Ilmu Komunikasi*. Yogyakarta: LESFI.
- Argenti, P. A. (2010). *Komunikasi Korporat Corporate Communication*. Edisi 5. Penterjemah: Putri Aila Idris. Jakarta: Salemba Humanika.
- Arifin, Anwar. 1984. *Strategi Komunikasi: Sebuah Pengantar Ringkas*. Bandung: Armico.
- Boediman, Febrianto A. (2017). *Strategi Komunikasi Lingkungan Dalam Program Konservasi Hutan di Kalteng (Studi Kasus Strategi Komunikasi Program Community Developmnet Yayasan Puter Indonesia di Desa Telaga, Kecamatan Kamipang, Kabupaten Katingan Kalteng)*. Tesis tidak dipublikasikan, Universitas Gadjah Mada.
- Bourne, Lynda. (2015). Communication Planning, Series on Stakeholder Engagement. *PM World Journal*, Vol. IV, Issue X – October 2015.
- Cangara, Hafield. (2017). *Perencanaan dan Strategi Komunikasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Cassandra, C., Hartono, S., & Karsen, M. (2019). Online Helpdesk Support System for Handling Complaints and Service. *International Conference on Information Management and Technology (ICIMTech)*. doi:10.1109/icimtech.2019.8843726.
- Cornelissen, Joep. (2004). *Corporate Communications Theory and Practice*. London: SAGE Publications Ltd.
- Creswell, John W., and Poth, Cheryl N. (2018). *Qualitative Inquiry & Research Design: Choosing Among Five Approaches*. Fourth Edition. London: SAGE Publications Ltd.
- Cutlip, Scott M., Center, Allen H., and Broom Glen M. (2006). *Effective Public Relations*. Edisi Kesembilan. Penterjemah: Tri Wibowo, B.S. Jakarta: Prenada Media Grup.
- Dewi, Eva Rusdiana. (2017). *Strategi Komunikasi BI Kalimantan Utara Dalam Upaya Sosialisasi Mata Uang Rupiah di Perbatasan (Studi Kasus Sosialisasi Penggunaan Mata Uang Rupiah di Perbatasan Pulau Sebatik-Kalimantan Utara)*. Tesis tidak dipublikasikan, Universitas Gadjah Mada.
- Effendy, Onong Uchjana. (2003). *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Ezhova, E., & Zamozhnykh, E. (2018). Communication strategies in public service advertising. *IEEE Communication Strategies in Digital Society Workshop (ComSDS)*. doi10.1109/comsds.2018.8354955.
- Ferguson, Sherry Devereaux. (1999). *Communication Planning: An Integrated Approach*. California: Sage Publications.

- Foo, S., Hui, S. C., & Leong, P. C. (2002). Web-based intelligent helpdesk-support environment. *International Journal of Systems Science*, 33(6), 389–402. doi:10.1080/00207720210133642.
- Ford, W. S. Z. (1999). Communication and Customer Service. *Annals of the International Communication Association*, 22(1), 341–375. doi:10.1080/23808985.1999.11678966.
- Garnett, J. L. (1992). *Communicating for Results in Government*. San Fransisco: Jasey-Bass.
- Halverson, C. A., Erickson, T., & Ackerman, M. S. (2004). Behind the help desk. *Proceedings of the 2004 ACM Conference on Computer Supported Cooperative Work - CSCW '04*. doi:10.1145/1031607.1031657.
- Hariyanto, Eri., dan Juniari, Desak Ketut. (2019). *Komunikasi Publik Di Era Industri 4.0 Pelajaran dari Strategi Pemerintah Mengkomunikasikan Utang Kepada Masyarakat*. Jakarta: @jualinbukumu
- Hoogendam, Christina. (2011). Strategic Communications Planning for Non-Profit Organizations: A Data-Based Application of a Seven Step Model. A Senior Project presented to the Faculty of the Communication Studies Department of California Polytechnic State University, San Luis Obispo.
- IMPACS. (2005). *Plan The Work: Strategic Communication Planning for Not-for-Profit Organizations*. Institute for Media, Policy and Civil Society for the Centre for Community Organizations.
- Ho Kang, B., Yoshida, K., Motoda, H., & Compton, P. (1997). Help desk system with intelligent interface. *Applied Artificial Intelligence. An International Journal*, 11:7-8, 611-631, DOI:10.1080/088395197117957.
- Kelvin, Lovlyn Ekeowa. (2016). The Role of Effective Communication in Strategic Management of Organizations. *International Journal of Humanities and Social Science*. Vol. 6, No. 12. ISSN 2220-8488.
- Kholifah, Siti dan Suyadnya, Iwayan. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif Berbagi Pengalaman dari Lapangan*. Depok: Rajawali Pers.
- Marcella, R., & Middleton, I. (1996). The role of the helpdesk in the strategic management of information systems. *OCLC Systems & Services: International Digital Library Perspectives*, 12(4), 4–19. doi:10.1108/10650759610153993
- Miles, Matthew B. and A. Michael Huberman. (2005). *Qualitative Data Analysis* (terjemahan). Jakarta: UI Press.
- Moleong, L. J. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi)*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Moss, D. (2011). *Strategy-Making and Planning in the Communications Context. Public Relations A Managerial Perspective*. London: SAGE Publications Ltd.
- Newman, Amy. (2016). Communication Planning: A Template for Organizational Change. *Cornell Hospitality Report*, February 2016, Vol. 16, No. 3. <http://scholarship.sha.cornell.edu/chrreports/5>.

- Pangesti, Arwi Dian. (2018). *Perencanaan Komunikasi dalam Sosialisasi Nilai Organisasi (Studi Kasus Perencanaan Komunikasi Biro Humas dan Kerjasama Internasional Badan Pemeriksa Keuangan dalam Sosialisasi Nilai Independensi, Integritas, dan Profesionalisme pada Publik Internal Periode Januari 2017 sampai dengan Maret 2018)*. Tesis tidak dipublikasikan, Universitas Gadjah Mada.
- Patterson, Sally J. and Radtke, Janel M. (2009). *Strategic Communications for Nonprofit Organization: Seven Steps to Creating a Successful Plan*. Hoboken, NJ: Willey.
- Pfetsch, Barbara. (1999). Government news management – Strategic communication in comparative perspective, *WZB Discussion Paper*, No. FS III 99-101, Wissenschaftszentrum Berlin für Sozialforschung (WZB), Berlin.
- Pratiwi, Adelisa. (2012). *Strategi Komunikasi Direktorat Penyiaran dalam Mengkomunikasikan Peraturan dan Kebijakan Proses Perizinan Penyiaran (Studi Evaluatif pada Kementerian Komunikasi dan Informatika)*. Tesis tidak dipublikasikan, Universitas Indonesia.
- Putra, I Gusti Ngurah. (1999). *Manajemen Hubungan Masyarakat*. Yogyakarta: Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
- Rahmadi. F. (1992). *Public Relations dalam Teori dan Praktek*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Rodi, Anthony Francis. (2006). The Disconnected Customer an Exploratory Study of Call Center Effectiveness. *Robert Morris University, ProQuest Dissertations Publishing*, UMI Microform 3378099.
- Sembodo, Jaka Eka ., Setiawan, Erwin Budi., dan Baizal, Abdurahman. (2016). Data Crawling Otomatis pada Twitter. *Conference Paper*. Telkom University. DOI: 10.21108/INDOSC.2016.111
- Serbest, S., Goksen, Y., Dogan, O., & Tokdemir, A. (2015). Design and Implementation of Help Desk System on the Effective Focus of Information System. *Procedia Economics and Finance*, 33, 461–467. doi:10.1016/s2212-5671(15)01729-3.
- Sheth, M., Zhang, J., Zenklusen, J. C. (2016). *Communications Strategies. Collaborative Genomics Projects: A Comprehensive Guide*. Academic Press. p15–29. doi:10.1016/b978-0-12-802143-9.00003-8.
- Sipayung, Evasaria M., Fiarni, Cut., Aditya, Ernest. (2017). Perancangan Sistem Informasi Helpdesk Menggunakan Framework ITIL V3. *JNTETI*, Vol. 6, No. 2, ISSN 2301-4156.
- Songsangyos, P., Niyomkha, W., Tumthong, S. (2012). Helpdesk Expert. *International Journal of Arts & Sciences*: 137-143.
- Sukmana, Hendra. (2010). *Analisis Manajemen Kehumasan dalam Membangun Kredibilitas atas perubahan Peradan Fungsi Organisasi (Studi Evaluasi Manajemen Kehumasan pada Badan Pengawas Keuangan dan Pembangunan)*. Tesis tidak dipublikasikan, Universitas Indonesia.

- Suprpto, Tommy, (2011). *Pengantar Ilmu Komunikasi dan Peran Manajemen dalam Komunika*s. Jakarta: PT. Buku Seru.
- Suprawoto. (2018). *Govermenet Public Relation: Perkembangan dan Praktik*. Jakarta : Prenadamedia Grup.
- Suryotrisongko, H., & Mucharomah, M. D. Q. (2017). Ideal help desk/service desk in e-government and service quality: A literature review. *2017 11th International Conference on Information & Communication Technology and System (ICTS)*. doi:10.1109/icts.2017.8265671
- Venzin, M. (2019). *Integration Is Key to Communications Strategies*. *Nonprofit Communications Report*, 17(6), 4–4. doi:10.1002/npcr.31209
- Wang, D., Li, T., Zhu, S., Gong, Y. (2010). iHelp: an Intelligent Online Helpdesk System. *IEEE Transactions on System, man, and cybernetics—PART B: CYBERNETICS*.
- West, Richard and Turner, Lynn H. (2008). *Pengantar Teori Komunikasi Analisis dan Aplikasi-Introducing Communication Theory : Analysis and Application*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Wilson, Laurie J. and Ogden, Joseph D. (2008). *Strategic Communications Planning*. Fifth Edition. Utah: Kendall/hunt Company.
- Wimmer, Roger D., & Dominick, Joseph R. (2014). *Mass Media Research: An Introduction*. 10th edition. Boston; Wadworth.
- Wooten, G. W. (2001). *Building & Managing a World Class IT Help Desk*. MCGraw-Hill.
- Yin, Robert K. (2012). *Studi Kasus: Desain & Metode*, Penerjemah: M. Djauzi Mudzakir. Jakarta: Rajawali pers.
- Zerfass, A., & Huck, S. (2007). Innovation, Communication, and Leadership: New Developments in Strategic Communication. *International Journal of Strategic Communication*, 1(2), 107–122. doi:10.1080/15531180701298908.
- Ziphorah, R. M. (2014). Information and Communication Technology Integration: Where to Start, Infrastructure or Capacity Building? *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 116, 3649–3658. doi:10.1016/j.sbspro.2014.01.818

TAUTAN

- Cahyono S. Eddy. (2018). Paradigma Baru Komunikasi Pemerintah di Era Digital, <https://ksp.go.id/paradigma-baru-komunikasi-pemerintah-di-era-digital/> diakses tanggal 20 Oktober 2019.
- <https://hai.kemenkeu.go.id/> diakses tanggal 20 Oktober 2019.
- <https://djp.b.kemenkeu.go.id/portal/id/profil/profil-organisasi/sejarah.html> diakses tanggal 20 Oktober 2019.
- <http://philverghis.com/help-desk.html> diakses tanggal 19 Oktober 2019.
- <http://www.help-desk-world.com/help-desk.htm> diakses tanggal 22 Oktober 2019.
- <https://icca.co.id/penghargaan/winners-of-tbccci-2019/> diakses tanggal 4 Mei 2020.

<https://djp.kemenkeu.go.id/portal/id/profil/modernisasi-pengelolaan-keuangan-negara/sistem-perbendaharaan-dan-anggaran-negara-span.html> diakses tanggal 4 Mei 2020.

<http://www.itjen.kemenkeu.go.id/baca/443> diakses tanggal 4 mei 2020.

<https://bppk.kemenkeu.go.id/content/artikel/sekretariat-badan-pola-kerja-instansi-kehumasan-era-delayering-2020-01-30-a957a80c/#> diakses tanggal 26 mei 2020.

<https://humasindonesia.id/opini/agar-humas-pemerintah-kuat-116> diakses 26 Mei 2020.

<https://www.pu.go.id/berita/view/4856/informasi-pengisian-jpt-madya-di-kementerian-bumn> diakses tanggal 29 Mei 2020.

<https://www.cnbcindonesia.com/news/20180416112440-4-11122/sri-mulyani-kritik-kinerja-humas-kementerian-dan-lembaga-ri> diakses tanggal 29 Mei 2020.

<http://www.djp.kemenkeu.go.id/portal/id/berita/berita/berita-nasional> diakses tanggal 29 Mei 2020.

<https://djp.kemenkeu.go.id> diakses tanggal 29 Mei 2020.

<https://web.facebook.com/pmodjpb/videos/174517570640638> diakses tanggal 29 Mei 2020.

<https://web.facebook.com/pmodjpb/> diakses tanggal 29 Mei 2020.

<http://www.djp.kemenkeu.go.id/portal/id/berita/berita/berita-nasional/2687-call-center-14090-untuk-layanan-informasi-perbendaharaan-yang-lebih-optimal.html> diakses tanggal 29 Mei 2020.

<https://icca.co.id/penghargaan/winners-of-tbcc-2019> diakses tanggal 29 Mei 2020.

PERATURAN:

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi R.I. (2012). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 83 Tahun 2012 tentang Pedoman Pemanfaatan Media Sosial Instansi Pemerintah.

Kementerian Keuangan R.I. (2012). Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 190/PMK.05/2012 tentang Tata Cara Pembayaran Dalam Rangka Pelaksanaan Anggaran Pendapatan Dan Belanja Negara

Kementerian Keuangan R.I. (2014). Peraturan Menteri Keuangan R.I No.154/PMK.05/2014 tentang Pelaksanaan Sistem Perbendaharaan dan Anggaran Negara.

- Kementerian Keuangan R.I. (2016). Peraturan Menteri Keuangan R.I. No. 262 /PMK.01/2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Perbendaharaan.
- Kementerian Keuangan R.I. (2019). Peraturan Menteri Keuangan R.I. No. 217/PMK.01/2018 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan R.I. No. 87/PMK.01/2019 tanggal tanggal 11 Juni 2019.
- Dirjen Perbendaharaan, Kementerian Keuangan R.I. (2015). Keputusan Dirjen Perbendaharaan Nomor KEP-239/PB/2015 tentang Rencana Strategis Direktorat Jenderal Perbendaharaan Tahun 2015-2019
- Dirjen Perbendaharaan, Kementerian Keuangan R.I. (2016). Keputusan Dirjen Perbendaharaan No.: 426/PB/2016 tanggal 12 Juli 2016 tentang Layanan Pengguna Terintegrasi HAI-DJPb.
- Dirjen Perbendaharaan, Kementerian Keuangan R.I. (2017). Keputusan Dirjen Perbendaharaan No.: 272/PB/2016 tanggal 19 Mei 2017 tentang Katalog Layanan HAI Ditjen Perbendaharaan.
- Dirjen Perbendaharaan, Kementerian Keuangan R.I. (2018). Keputusan Direktur Jenderal Perbendaharaan Nomor KEP-627/PB/2018 tanggal 11 Desember 2018 tentang Cetak Biru Teknologi Informasi (*IT Blue Print*) Direktorat Jenderal Perbendaharaan Tahun 2018 – 2023.

DOKUMEN INTERNAL

- Sekretaris Ditjen Perbendaharaan. 2018. Surat Sekretaris Ditjen Perbendaharaan No. S-2317/PB.1/2018 tanggal 8 Maret 2018 tentang Panduan Kehumasan dan Layanan Informasi Publik Unit Instansi Vertikal Ditjen Perbendaharaan.
- Direktur Sistem Informasi dan Teknologi Perbendaharaan Ditjen Perbendaharaan. 2018. Nota Dinas Direktur Sistem Informasi dan Teknologi Perbendaharaan Ditjen Perbendaharaan tanggal 8 Januari 2019 tentang Laporan Capaian IKU HAI CSO KPPN Triwulan IV Tahun 2018.
- Laporan Tahunan Ditjen Perbendaharaan Tahun 2016.
- Laporan Tahunan Ditjen Perbendaharaan Tahun 2017.
- Laporan Tahunan Ditjen Perbendaharaan Tahun 2018.
- Laporan Hasil Analisis Beban Kerja Ditjen Perbendaharaan Tahun 2019.
- Warta bea cukai Informasi Terpercaya Kepabeanan dan Cukai Volume 8 Nomor 8 2016.
- Bahan presentasi Isu Strategis Ditjen Perbendaharaan tanggal 14 Nov. 2018.
- Bahan Presentasi Strategi Komunikasi DJPb 2018.
- Proposal Inovasi Layanan HAI-DJPb tahun 2018 tanggal 29 Oktober 2018.