

DAFTAR PUSTAKA

- Adriwati. (2001). *Bunga Rampai Wacana Administrasi Publik: Menguang Peluang dan Tantangan Administrasi Publik*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Barata, A. A. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Cangara, H. (2013). *Perencanaan & Strategi Komunikasi. Edisi Revisi*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Carey, J. W. (1975). Review Essay: Communication and Culture. *Sage Journals*, 2(2), 173–191. doi:<https://doi.org/10.1177/009365027500200204>.
- Creswell, J.W., 2017. *Research Design Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- David, F. R. (2005). *Manajemen Strategis: Konsep*. Jakarta: Salemba Empat.
- Devano, S., & Rahayu, S. K. (2006). *Perpajakan: Konsep, Teori, dan Isu*. Jakarta: Kencana.
- Devito, J. A. (1997). *Komunikasi Antar Manusia*. Surabaya: Professional Book.
- Direktorat Jenderal Pajak. 2008. Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-159/PJ/2008 tentang *Penerapan Organisasi, Tata Kerja Departemen Keuangan*. Jakarta.
- Direktorat Jenderal Pajak. (2020). Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-75/PJ/2020 tentang *Penetapan Perubahan Tugas dan Fungsi Kantor Pelayanan Pajak Pratama*. Jakarta.
- Direktorat Jenderal Pajak. (2020). Surat Edaran Nomor SE-33/PJ/2020 tentang *Panduan Umum Pelaksanaan Tugas Dalam Tatanan Normal Baru Di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak*. Jakarta.
- Direktorat Jenderal Pajak. (2020). Surat Edaran Nomor SE-34/PJ/2020 tentang *Panduan Teknis Pelaksanaan Tugas Dalam Tatanan Kenormalan Baru Di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak*. Jakarta.
- Djajaningrat. (2014). *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Effendy, O. U. (2006). *Ilmu Komunikasi, Teori dan Praktek*. Bandung: Rosdakarya.
- Elnita, Arif, E., & Asrinaldi. (2019). Strategi Komunikasi Dalam Pelayanan Publik “Sirlaja Terpadu” Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 8(2), 172-185. Diambil dari <https://jkms.ejournal.unri.ac.id/index.php/JKMS/article/view/7361/6466>.

- Fahmy, S., Bock, M. A., & Wanta, W. (2014). *Visual Communication Theory and Research A Mass Communication Perspective*, 1st Edition. New York: Palgrave Macmillan.
- Fuadi, A. O., & Mangoting, Y. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Tax and Accounting Review*, 1(1), 18-27.
- Graham, M., & Avery, E. J. (2013). Government Public Relations And Social Media: Ananalysis Of The Perceptions And Trends Of Social Media Use At The Local Governmentlevel. *Public Relations Journal*, 7(4), 1-21.
- Guba, E. G. (1990). *The paradigm dialog*. California: Sage Publications.
- Hasugian, G. G., Hendrayani, Y., & Handayani, L. (2020). Strategi Humas Siber Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Informasi Publik 4.0 Di Badan Kepegawaian Negara. *Jurnal Pustaka Komunikasi*, 3(2), 167-178. doi:10.32509/PUSTAKOM.V3I2.1050.
- Herna, Hiswanti, Hidayaturahmi, & Anindya, A. (2019). Strategi Komunikasi Media Sosial Untuk Mendorong Partisipasi Khalayakpada Situs Online Kitabisa.Com. *Jurnal Komunikasi Pembangunan*, 17(2), 146-156. doi: <https://doi.org/10.46937/17201926843>.
- Holmes, D. (2012). *Teori Komunikasi*. Pustaka Pelajar: Yogyakarta
- Holtz, S. (1999). *Public Relation on The Net*. New York: Amacom.
- Jalaludin , R. (2005). *Psikologi Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Sintang. (2018). *Program Pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas Korupsi (ZI- WBK) di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Sintang*. Sintang.
- Kaplan, A. M., & Haenlein, M. (2012). Social Media: Back To The Roots And Back To The Future. *Journal of Systems and Information Technology*, 14(2), 101-104. doi:10.1108/13287261211232126.
- Lee, I. and Lee, K. (2015) The Internet of Things (IoT): Applications, Investments, and Challenges for Enterprises. *Business Horizons*, 58, 431-440. <https://doi.org/10.1016/j.bushor.2015.03.008>.
- Littlejohn, Stephen W, Karen A. Foss. (2009). *Teori Komunikasi Edisi 9*. Jakarta: Salemba Humanika

- Lumbanraja, A. D. (2020). Urgensi Transformasi Pelayanan Publik melalui E-Government Pada New Normal dan Reformasi Regulasi Birokrasi. *Administrative Law & Governance Journal*, 3(2), 220-231. doi:10.14710/alj.v3i2.220-231.
- McPhee, R. D., & Zaug, P. (2000). The communicative constitution of organizations: A framework for explanation. *Electronic Journal of Communication/La Revue Electronique de Communication*, 10(1/2), 1-16. doi:10.4324/9780203891025.
- Menteri Kesehatan. (2020). Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/328/2020 tentang *Panduan Pencegahan dan Pengendalian Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) di Tempat Kerja Perkantoran dan Industri dalam Mendukung Keberlangsungan Usaha pada Situasi Pandemi*. Jakarta.
- Menteri Keuangan. (2012). Nomor 74/PMK.03/2012 Tentang *Persyaratan Dan Penetapan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu*. Jakarta.
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2012). Nomor. 17 Tahun 2017 tentang *Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*. Jakarta.
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2012). Nomor 83 Tahun 2012 tentang *Pedoman Pemanfaatan Media Sosial Instansi Pemerintah*. Jakarta.
- Miladiyah, A. (2017). *Pemanfaatan WhatsApp Messenger info dalam pemberian informasi dan peningkatan kinerja pada sub bagian program pemerintah dan peningkatan kinerja pada sub bagian program pemerintah propinsi Sulawesi Selatan*. (Thesis Magister, Universitas Hasanuddin) diakses dari http://digilib.unhas.ac.id/uploaded_files/temporary/DigitalCollection/YjI5ZDdmNGMyZDFmYzAwZjY0ZTY2Y2UyMjU5NzU0NDk1NmUyMTRmYw==.pdf.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Miller, K., & Barbour, J. (2014). *Organizational Communication: Approaches and Processes, 7th Edition*. California: Wadsworth Publishing.
- Moenir, H. A. (2000). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mubarok. (2011). Determinisme Teknologi Dan Posisi Media Decenter Pada Kasus Pemberitaan Kecelakaan Maut Di Tugu Tani Jakarta. *Jurnal The Messenger*, 3, 75-80. doi:<http://dx.doi.org/10.26623/themessenger.v3i2.271>

- Mulyana, D. (2016). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nawawi, H. (2005). *Manajemen Strategik Organisasi Non Profit Bidang Pemerintahan*. Yogyakarta: Gadjah mada University Press.
- Pace, W. R., & Faules, D. F. (2006). *Komunikasi Organisasi: Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan (Deddy Mulyana, Engkus Kuswarno dan Gembirasari Terjemahan)*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Pandiangan, Liberti. (2008). *Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Pranajaya, P., & Hendra, W. (2018). Pemanfaatan Aplikasi Whatsapp (Wa) Di Kalangan Pelajar: Studi Kasus Di Mts Al Muddatsiriyah Dan Mts Jakarta Pusat. *Orbith*, 14(1), 59-67. <http://dx.doi.org/10.32497/orbith.v14i1.1155>.
- Prasanti, Ditha., dan Indriani, Seti, Sri. (2018). Pengembangan teknologi informasi dan komunikasi dalam sistem e-health alodokter.com. *Jurnal Sositelologi*. 17(1), 93-103. doi: [10.5614/sostek.itbj.2018.17.1.9](https://doi.org/10.5614/sostek.itbj.2018.17.1.9).
- Pratiwi, A. (2012). *Strategi Komunikasi Direktorat Penyiaran Dalam Mengkomunikasikan Peraturan Dan Kebijakan Proses Perizinan Penyiaran (Studi Evaluatif Pada Kementerian Komunikasi Dan Informatika)*. (Thesis Magister, Universitas Indonesia) diakses dari: <http://digilibmbrc.fisip.ui.ac.id/mbrc/detail.jsp?id=46974&lokasi=lokal>.
- Puspitasari, E. M. (2012). *Analisis Strategi Komunikasi Politik Melalui Media Baru (Studi Kualitatif Komunikasi Politik Faisal Basri Dan Biem Benjamin, Calon Independen Gubernur & Wakil Gubernur Dki Jakarta, Melalui Media Sosial)*. (Thesis Magister, Universitas Indonesia) diakses dari: <https://lib.ui.ac.id/detail.jsp?id=20306982>.
- Republik Indonesia. 30 April 2008. Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang *Keterbukaan Informasi Publik*.
- Rohim, S. (2009). *Teori Komunikasi: Perspektif, Ragam, dan Aplikasi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Russmann, U., & Svensson, J. (2016). Studying organizations on Instagram. *Information Journal*, 7(4), 58. <https://doi.org/10.3390/info7040058>. Retrieved from <http://www.mdpi.com/2078-2489/7/4/58/html>.
- Santana, S. (2005). *Jurnalisme Kontemporer*. Jakarta: Yayasan Obor.

- Schill, D. (2012). The visual image and the political image: A review of visual communication research in the field of political communication. *Review of Communication*, 12(2), 118–142. <https://doi.org/10.1080/15358593.2011.653504>.
- Severin, W. J., dan James, W. T. (2005). *Teori Komunikasi, Sejarah, Metode, & Terpaan di dalam Media Massa*. Jakarta: Kecana Prenada.
- Suswanto, P., & Setiawati, S. D. (2020). Strategi Komunikasi Pemasaran Shopee Dalam Membangun Positioning Di Tengah Pandemi Covid-19 Di Indonesia. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 3(2), 16-29. doi:<https://doi.org/10.23969/linimasa.v3i2.2754>.
- Silalahi, S., Musadieg, M. A., & Nurtjahjono, G. E. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak Dan Penerimaan Pajak (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang). *Jurnal Perpajakan*, 1(1), 1-5. <https://adoc.pub/queue/pengaruh-kualitas-pelayanan-perpajakan-terhadap-kepuasan-waj.html>.
- Sinambela. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Smith, D. R. (2005). *Strategic Planning for Public Relations. 2nd Edition*. London: Lawrence Erlbaum Associates Publisher.
- Sudirman dan Amiruddin. (2012). *Perpajakan Pendekatan Teori dan Praktek di Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat Dua Media.
- Suranto, AW. (2005). *Komunikasi Perkantoran: Prinsip Komunikasi Untuk Meningkatkan Kinerja Perkantoran*. Yogyakarta: Media Wacana.
- Suryanto. (2015). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Bandung: Pustaka Setia.
- Sutopo, H. (2002). *Metodologi Penelitian Kualitatif: Dasar, Teori, dan Terapannya dalam Penelitian*. Surakarta: UNS Press.
- Taufik, T., dan Warsono, H. (2020). Birokrasi Baru Untuk New Normal: Tinjauan Model Perubahan Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Di Era Covid-19. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 2(1), 1-18. doi:<https://doi.org/10.14710/dialogue.v2i1.8182>.
- Tjiptono, F. (2005). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi.
- Tulung, A. A., Suskarwati, U. S., & Abinta, C. (2021). Instagram Sebagai Media Government Public Relations Kementerian Komunikasi Dan Informatika di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Komunikasi dan Media*, 5(2), 137-153. doi:<https://doi.org/10.33884/commed>.

- Walgito, B. (2003). *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Walther, J. B., Van, D. H., Ramirez, A. J., Burgoon, J. K., & Peña, J. (2015). *Interpersonal and Hyperpersonal Aspects of Computer-Mediated Communication. The Handbook of Psychology and Communication Technology*. Chichester, UK: John Wiley & Sons, Inc.
- Wang, Y., & Kobsa, A. (2009). *Privacy in Online Social Networking at Workplace. International Conference on Computational Science and Engineering*. doi:10.1109/CSE.2009.438.
- Yin, R. K. (2015). *Case Study Research: Design and Methods. 5th Edition*. California: Sage Publications, Inc.
- Yunus, S. (2010). *Jurnalistik Terapan*. Bogor: Ghalia Indonesia.