

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Agus Dwiyanto. 2006. *Mewujudkan Good governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: UGM Press.

Ana Nadhya Abrar. 2005. *Penulisan Berita Edisi Kedua*. Yogyakarta: Penerbit Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Ashadi Siregar. 1998. *Bagaimana Meliput dan Menulis Berita untuk Media Massa*. Yogyakarta: Penerbit Kanisius.

Burhan. 2012. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Denis McQuail. 2011. *Teori Komunikasi Massa*. Jakarta: Salemba Humanika.

Don E. Schultz dan Beth E. Barnes. 1999. *Strategic Brand Communication Campaigns*. Lincolnwood: NTC Bussiness.

Elvinaro Erdianto. 2011. *Handbook of Public Relation*. Bandung: Simbiosis Rekatama.

Fandy Tiptono dalam Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.

Grunig dalam Rosady Ruslan. 2016. *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*. Jakarta: RajaGrafindo Persada

Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.

Hikmat Kusumaningrat & Purnama Kusumaningrat. 2005. *Jurnalistik: Teori dan Praktik*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Jim Macnamara. 1996. *How to Handle the Media*. Australia: Prentice Hall.

Julius Onggo. 2004. *Cyber Public Relations*. Jakarta: Elex Media Komputindo.

- Jurgen Habermas. 1997. *The Public Sphere: An Encyclopedia Article, in Media and Cultural Studies*. Massachusetts: Blackwell.
- Keith Butterick. 2014. *Pengantar Public Relations: Teori dan Praktik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Klaus Krippendorff. 2012. *Content Analysis: An Introduction to Its Methodology*. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Lijan Poltak Sinambela. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Ludwig Suparmo. 2011. *Crisis Management & Public Relations; Mengatasi Krisis, Memulihkan Citra*. Jakarta: Indeks.
- Marhaeni Fajar. 2009. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktik*. Yogyakarta: Graha ilmu.
- Masyhuri, Zainuddin. 2008. *Metodologi Penelitian: Pendekatan Praktis dan Aplikatif*. Bandung: Refika Aditama.
- Matt Haig. 2000. *The Essential Guide to Public Relations on The Internet*. London: British Library Cataloguing in Publication Data.
- Mordecai Lee. 2012. *The Practice of Government Public Relations*. New York : ASPA CRC Press Taylor&Francis Group.
- Neuman W Lawrence. 2013. *Metode Penelitian Sosial: Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. Jakarta: Indeks.
- Nunung Prajarto. 2010. *Analisis Isi: Metode Penelitian Komunikasi*. Yogyakarta: Fisipol UGM.
- Pratikno. 2012. *Kajian Implementasi Keterbukaan Informasi dalam Pemerintahan Lokal*. Yogyakarta. FISIPOL UGM dan Yayasan TIFA.
- Rachmat Kriyantono. 2014. *Teori Public Relations Perspektif Barat dan Lokal*. Jakarta: Prenadamedia Group.

- Rini Darmastuti. 2012. *Media Relations: Konsep, Strategi, dan Aplikasi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Rosady Ruslan. 2016. *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Scott M. Cutlip. 2006. *Effective Public Relations*. Jakarta: Kencana.
- Sedia Willing Barus. 2011. *Jurnalistik; Petunjuk Teknis Menulis Berita*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Suyanto Bagong & Sutinah. 2006. *Metode Penelitian Sosial Berbagai Alternatif Pendekatan*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Wahidin Saputra & Rulli Nasrullah. 2011. *Public Relations 2.0*. Depok: Gramata Publishing.
- Wahyu Widhiarso. 2005. *Mengestimasi Realibilitas*. Yogyakarta: Fakultas Psikologi UGM.
- Werner J Stevern & James W Tankard. 2008. *Teori Komunikasi Sejarah: Metode & Terapan di dalam Media Massa Edisi kelima*. Jakarta: Kencana.

Dokumen

- Kode Etik BPJS Kesehatan. Tersip pada *Website* Resmi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan.
- Majelis Umum PBB. 1984. Deklarasi Universal Hak-Hak Asasi Manusia. Komnas HAM.
- Pedoman Umum Tata Kelola yang Baik (*Good Governance*). Tersip pada *Website* Resmi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan.
- Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik Pasal 3, bagian g

Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
Pasal 7, ayat 6, bagian 4

Skripsi/Disertasi/Jurnal

Abdul Mahsyar. 2011. “Masalah Pelayanan Publik di Indoneisa Dalam Perspektif Administrasi Publik”. *Jurnal Otoritas*. Vol (1).

Alvaro Rocha. 2012. “Framework for a Global Quality Evaluation of a Website”. *Online Information Review*. Vol 36(3).

Anu Toots. 2006. “The Development of e-Government in Central and Eastern Europe”. *Information Polity*. Vol 11.

Denis P. Rosenbaum, Lisa M. Grazioano, Cody D. Stepenns, dan Amie M. Schunk. 2011. “Understanding Community Policing and Legitimacy-Seeking Behavior in Virtual Reality: A National Study of Municipal Police Websites”. *Police Quarterly*. Vol 14(1).

Dewi Anggraeni. 2016. “Kualitas *Webportal* Kementerian Agama Republik Indonesia Sebagai Media Keterbukaan Informasi Publik dan Media Partisipasi Deliberasi Warga (Analisis Isi *Webportal* Kementerian Agama Republik Indonesia Aspek Kualitas Keterbukaan Informasi Publik dan Kualitas Partisipasi Deliberasi pada Bulan Februari-April 2016)”. Tesis Ilmu Komunikasi Universitas Gadjah Mada.

Eyun Jung Ki dan Linda Childers Hon. 2006. “Relationship Maintenance Strategies on Fortune 500 Company Websites”. *Journal of Communication Management*. Vol (10) Issue: 1.

Grimmelikhuijsen S G & Welch E W. 2012. “Developing and Testing a Theoretical Framework for Computer-Mediated Transparency of Local Governments”. *Public Administration Review*. Vol 78(1), 562-571.

Hernadi Priambodo. 2016. “*Electronic Public Relations (E-PR) melalui Website Pemerintah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta (Analisis Isi Website Portal Pemerintah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta pada Website www.jogjaprov.go.id)*”. Tesis Ilmu Komunikasi Universitas Gadjah Mada.

Harry Cahyono. 2017. “*Pengkomunikasian Program CSR di Cyber Media (Analisis Isi Kualitas Informasi Pelaporan Corporate Social Responsibility PT Freeport Indonesia di Bidang Sosial Melalui Kanal “Media-CSR” pada Official Website www.ptfi.co.id)*”. Tesis Ilmu Komunikasi Universitas Gadjah Mada.

Hanne Sorum, Kim Normann Andersen, Torkil Clemmensen. 2013. “*Website Quality in Government: Exploring The Webmaster’s Perception and Explanation of Website Quality*”. *Transforming Government: People, Process, Policy*. Vol 7(3).

Jitendra Parajuli. 2007. “*A Content Analysis of Selected Government Web Sites: a Case Study of Nepal*”. *Electronic Journal of e-Government*. Vol 5(1).

Justin Lewis, Andrew Williams & Bob Franklin. 2008. “*A Compromised Fourth Estate*”. *Routledge Journalism Studies*. Vol (9) No 1.

Muhammadiyah. 2011. “*Reformasi Pelayanan Publik sebagai Strategi Mewujudkan Good Governance*”. *Jurnal Otoritas*. Vol (1) No 2.

Nuriyanto. 2015. “*Rembug Pelayanan Publik (RPM) Sebagai Aktualisasi Pelayanan Publik Berlandaskan Demokrasi Pancasila*”. *Jurnal Konstitusi*. Vol (XII).

Paul Henman. 2013. “*Governmentalities of Gov 2.0*”. *Routledge Journal : Information, Communication & Society*. Vol (16).

Sumber Internet

- “Kebijakan Klasifikasi dan Pengelolaan Informasi Perusahaan oleh PT Perusahaan Perdagangan (Persero)”, dalam <http://www.ptppi.co.id/index.php/id/tata-kelola/category/4-good-corporate-governance.html?download=6:kebijakan-klasifikasi-dan-pengelolaan-informasi-ppi> , diakses pada tanggal 4 Mei 2018.
- “Kementerian BUMN Siapkan ‘Amunisi’ Strategi Komunikasi 2016”, dalam <http://bumn.go.id/berita/0-Kementerian-BUMN-Siapkan--Amunisi--Strategi-Komunikasi-2016> , diakses pada tanggal 1 Mei 2018.
- “Pelayanan BPJS Kesehatan Sering Dikomplain, Ini Saran Komisi Pelayanan Publik”, dalam <http://finansial.bisnis.com/read/20150309/215/409608/pelayanaan-bpjs-kesehatan-sering-dikomplain-ini-saran-komisi-pelayanan-publik>, diakses 13 Agustus 2017.
- “Pengguna Internet Indonesia Nomor 6 Dunia”, dalam <http://tekno.kompas.com/read/2014/11/24/07430087/Pengguna.Internet.Indonesia.Nomor.Enam.Dunia> , diakses pada 22 Agustus 2017.
- “Sejarah Pelayanan Jaminan Sosial di Indonesia”, dalam <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/index.php/pages/detail/2013/4k>, diakses 16 Januari 2018.
- “Sitemap Website BPJS”, dalam https://web.archive.org/web/20140315000000*/https://bpjs-kesehatan.go.id, diakses 9 September 2018.
- “Status Domain Website BPJS”, dalam <http://whois.domaintools.com/bpjs-kesehatan.go.id>, diakses 9 September 2018.

- “Struktur Organisasi”, dalam <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/index.php/pages/detail/2010/3>, diakses pada 23 Juli 2018
- “The Call of Innovative and Open Government: An Overview of Country Initiatives”, dalam <http://www.oecd.org/governance/thecallforinnovativeandopengovernmentanoverviewofcountryinitiatives.htm>, diakses 9 September 2018
- “Visi dan Misi”, dalam <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/index.php/pages/detail/2010/2>, diakses 23 Juli 2018
- “Website Adalah”, dalam http://www.proweb.co.id/articles/web_design/website_adalah.html, diakses 22 Agustus 2017.
- Website Resmi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/>
- Website Resmi Public Relations Society of America <https://www.prsa.org/>
- Website Resmi Badan Usaha Milik Negara (BUMN) <http://www.bumn.go.id/>
- “What Is Web 2.0”, dalam <http://www.oreilly.com/pub/a/web2/archive/what-is-web-20.html> , diakses pada 20 Januari 2018.