

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku:

- Argenti, P.A. (2009). *Komunikasi Korporat*. Penerbit Salemba Humanika. Jakarta
- Butterick, Keith. (2013). *Pengantar Public Relations: Teori dan Praktik Edisi 1-2*. PT. Rajagrafindo Persada. Jakarta
- Cutlip, S.M., Center, A.H. & Broom, G.M. (2006). *Effective Public Relations Edisi Kesembilan*. Penerbit Kencana Prenada Media Group. Jakarta
- Doorley, John & Garcia, H.F. (2011). *Reputation Management 2<sup>nd</sup> Edition: The Key to Successful Public Relations and Corporate Communication*. Routledge. New York
- Falconi, T.M., Grunig, J.E., Zugaro, E.G., Duarte, Joao. (2014). *Global Stakeholder Relationship Governance: An Infrastructure*. Palgrave MacMillan. New York, USA
- Greener, Tony. (1990). *Kiat Sukses Public Relations Dalam Pembentukan Citranya*. Penerbit Bumi Aksara. Jakarta
- Guba, E. & Lincoln, Y.S. (1994). "Competing Paradigms in Qualitative Research". In Denzin, N. K. and Lincoln, Y.S. (Eds.). *Handbook of Qualitative Research*. (p. 105-117). Thousand Oaks, CA. Sage
- Jefkins, Frank & Yadin, Daniel. (2003). *Public Relations Edisi Kelima*. Penerbit Erlangga. Jakarta
- Smith, Ronald D. (2013). *Strategic Planning for Public Relations 4<sup>th</sup> Edition*. Lawrence Erlbaum Associates Publishers. New Jersey
- Yin, Robert K. (2006). *Studi Kasus: Desain & Metode*. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta

**Jurnal:**

- Adeosun, L.P.K. & Ganiyu, R.A.. (2013). Corporate reputation as a strategic asset. *International Journal of Business and Social Science Vol. 4 No. 2*
- Anggraeni, T.D. (2014). Menciptakan Sistem Pelayanan Publik yang Baik: Strategi Reformasi Birokrasi Dalam Pemberantasan Korupsi. *Jurnal Recht Vinding Volume 3 Nomor 3:417-433 ISSN 2089-9009*
- Barnett, M.L., Jermier, J.M., Lafferty, B.A. (2006). Corporate reputation: the definitional landscape. *Corporate Reputation Review Vol. 9 No. 1, pp. 26-38*
- Beheshtifar, Malikeh & Korouki, Azam. (2013). Reputation: an important component of corporation's value. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences July 2013, Vol. 3 No. 7 ISSN: 2222-6990*
- Bernadeth, Henny, Paranoan, D.B., Djumlani, Achmad. (2014). Peranan humas dalam membangun citra Pemerintahan Kabupaten Kutai Barat. *eJournal Administrative Reform 2 (3): 2054-2067*
- Chinweoke, Nwaeze. (2015). Public relations in the Nigerian banking environment. *The Macrotheme Review: A multidisciplinary journal of global macro trends 4(6)*
- Chun, Rosa. (2005). Corporate reputation: meaning and measurement. *International Journal of Management Review Volume 7 Issue 2 pp. 91-109*. Blackwell Publishing Ltd. Oxford, UK
- David, Iyanda. (2012). Corruption: definition, theories and concepts. *Arabian Journal of Business and Management Review (OMAN Chapter) Vol. 2 No. 4*
- Dowling, Grahame and Moran, Peter. (2012). Corporate reputations. *California Management Review Vol. 54 No. 2 pp.25-42*
- Gabbioneta, Claudia, Ravasi, Davide, Mazzola, Pietro. (2007). Exploring the drivers of corporate reputation: a study of Italian securities analysts. *Corporate Reputation Review Volume 10 No. 2 pp.99-123*. Palgrave Macmillan Ltd.

- Guru, B.P.M.C., Sanjeevaraja, N., Gopala & Parashivamurthy, M. (2013). Essentials of corporate communication for reputation management: an overview. *G.J. C.M.P. Vol. 2(4): 134-140 ISSN: 2319-7285*
- Grunig, J.E. (1993). Image and substance: from symbolic to behavioral relationships. *Public Relations Review 19(2): 121-139*
- Grunig, J.E. (2009). Paradigm of global public relations in an age of digitalization. *PRism 6(2)*. [http://praxis.massey.ac.nz/prism\\_on-line\\_journ.html](http://praxis.massey.ac.nz/prism_on-line_journ.html) (diakses tanggal 11 Desember 2016)
- Grunig, J.E. (2011). Public relations and strategic management; institutionalizing organization-public relationship in contemporary society. *Central European Journal of Communication 1 ISSN 1899-5101*
- Jayachandran, Satish, Sharma, Subhash, Kaufman, Peter and Ramah, Pushkala. (2005). The role of relational information processes and technology use in customer relationship management. *Journal of Marketing Vol. 69 No. 4 pp. 177-192*
- Lauckner, Heidi, Paterson, Margo & Krupa, Terry. (2012). Using constructivist case study methodology to understand community development processes: Proposed methodological questions to guide the research process. *The Qualitative Report Volume 17 Article 25 (1-22)*
- Mishra, Karen E. (2006). Help or hype: symbolic or behavioral communication during hurricane Katrina. *Public Relations Review 32 (358-366)*
- Munyoro, Gerald and Magada, Elinga. (2016). The significance of corporate reputation management in the public sector: a case study of National Social Security Authority (NASSA). *Researchjournali's Journal of Management Vol. 4 No. 4 ISSN 2347-8217*
- Oržekauskas, Petras & Šmaižienė, Ingrida. (2007). Public image and reputation management: retrospective and actualities. *Viešoji Politika Ir Administravimas No. 19 ISSN 1648-2603*

Poovalingam, Kasthuri, Veerasamy, Dayaneethie. (2007). The impact of communication on customer relationship marketing among cellular service providers. *Alternation* 14, 1 pp 86-119

Prasaad, K.S. (2009). Establishing successful customer relationships through effective communication: An Indian perspective. *Tripodos Numero* 24

Romenti, Stefania. (2010). Reputation and stakeholder engagement: an Italian case study. *Journal of Communication Management* Vol. 14 No. 4

Trimanah. (2012). Reputasi dalam kerangka kerja *public relations*. *Jurnal Ilmiah Komunikasi MAKNA* Volume 3 No.1

Williams, Martin, Buttle, Francis, Biggemann, Sergio. (2012). Relating word-of-mouth to corporate reputation. *Public Communication Review* Vol. 2 No. 2

#### **Laporan Penelitian:**

Putra, I.G.N. (1990). Laporan Penelitian *Public Relations Bagi Organisasi*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Gadjah Mada. Yogyakarta

Putra, I.G.N. (1993). Laporan Penelitian *Identifikasi Fungsi Humas Dalam Berbagai Organisasi di Yogyakarta*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Gadjah Mada. Yogyakarta

#### **Tesis dan Skripsi:**

Oktavianingsih, Tika. (2012). *Peran Humas Lembaga Negara Dalam Menjaga Reputasi Organisasi (Studi Pada Peran Humas DPR Dalam Menjaga Reputasi Kinerja Anggota DPR RI)*. Universitas Indonesia. Depok

Asrianti, N.D. (2016). *Integrated Communication Dalam Pengelolaan Reputasi Pada Program Studi (Studi kasus pada Program Studi Ilmu Hubungan Internasional UGM)*. Universitas Gadjah Mada. Yogyakarta

#### **Regulasi dan Laporan Pemerintah:**

Pemerintah Republik Indonesia. (1999). *Undang-undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi*. Jakarta

Pemerintah Republik Indonesia. (2001). *Undang-undang Nomor 20 Tahun 2001 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi*. Jakarta

Komisi Pemberantasan Korupsi. (2009). *Integritas Sektor Publik Indonesia Tahun 2008: Fakta Korupsi Dalam Layanan Publik*. Jakarta

Pemerintah Republik Indonesia. (2012). *Peraturan Direktur Jenderal Perbendaharaan Nomor PER-30/PB/2012 tentang Tata Kelola Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Percontohan di Lingkungan Direktorat Jenderal Perbendaharaan*. Direktorat Jenderal Perbendaharaan. Jakarta

Pemerintah Republik Indonesia. (2012). *Keputusan Direktur Jenderal Perbendaharaan Nomor KEP-222/PB/2012 tentang Standar Pelayanan Minimum Kantor Vertikal Lingkup Direktorat Jenderal Perbendaharaan*. Direktorat Jenderal Perbendaharaan. Jakarta

Pemerintah Republik Indonesia. (2013). *Peraturan Direktur Jenderal Perbendaharaan Nomor PER-38/PB/2013 tentang Pedoman Umum Pelaksanaan Tugas Manajemen Satuan Kerja pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara*. Direktorat Jenderal Perbendaharaan. Jakarta

Pemerintah Republik Indonesia. (2015). *Keputusan Dirjen Perbendaharaan Nomor Nomor KEP-287/PB/2015 tentang Standar Operasional Prosedur pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara*. Direktorat Jenderal Perbendaharaan. Jakarta

#### **Artikel:**

De Carvalho, Rosa. (2004). Reputation Management as Relationship Management. Paper presented at ANZCA04 Conference. Sydney, July 2004. <http://www.anzca.net/documents/2004-conf-papers/312-reputation-management-as-relationship-management-1/file.html>. (diakses tanggal 18 Januari 2017)

Lane, Anne. (2003). *Working at the interface: The descriptive relevance of Grunig and Hunt's theories to public relations practices in south east Queensland schools*.

<http://www.praxis.bond.edu.au/prism/papers/refereed/paper1.pdf>  
(diakses tanggal 14 Nopember 2016)

<http://www.kemenkeu.go.id/Page/tiga-pilar-reformasi-birokrasi> diakses tanggal 12  
Desember 2016

<http://www.menpan.go.id/berita-terkini/3199-mencari-inspirasi-perubahan-di-kppn-semarang> diakses tanggal 13 Desember 2016

<http://kendal.kemenag.go.id/berita/read/tim-kerja-zi-study-banding-ke-kppn-semarang-ii> diakses tanggal 13 Desember 2016

### **Wawancara:**

1. Edy Nuryadi, Kepala KPPN Semarang II tanggal 10 dan 12 Mei 2017
2. Mrajak, Kepala Seksi MSKI KPPN Semarang II pada tanggal 3 Mei 2017
3. Sri Rahayuningsih, Kepala Seksi Verifikasi dan Akuntansi KPPN Semarang II pada tanggal 4 Mei 2017
4. Sriyanto, Kepala Seksi Pencairan Dana KPPN Semarang II pada tanggal 20 April 2017
5. Adi Kristanto, Kepala Subbagian Umum KPPN Semarang II pada tanggal 18 April 2017
6. Dendi Andrian, Petugas Customer Service KPPN Semarang II pada tanggal 18 April 2017
7. Endang, Petugas Front Office Layanan Pencairan Dana KPPN Semarang II pada tanggal 19 April 2017
8. Sriyati, Petugas Front Office Layanan Rekonsiliasi dan LPj Bendahara KPPN Semarang II pada tanggal 20 April 2017
9. Ali, Kepala Subbagian Keuangan merangkap Petugas Pengantar SPM dan mantan Bendahara Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Salatiga pada tanggal 28 April 2017

10. Tri Purwanto, Pengantar SPM Perwakilan BKKBN Propinsi Jawa Tengah pada tanggal 25 April 2017
11. Muzakir, Bendahara Pengeluaran merangkap Petugas Pengantar SPM Dinas Pertanian dan Perkebunan Propinsi Jawa Tengah pada tanggal 27 April 2017
12. Wahyu, Petugas Pengantar SPM Rumah Sakit Karyadi Semarang pada tanggal 27 April 2017
13. Agus, Petugas Pengantar SPM sekaligus mantan Bendahara Pengeluaran Kantor Pertanahan Kabupaten Kendal tanggal 8 Mei 2017
14. Sahrul, Bendahara Pengeluaran merangkap Petugas Pengantar SPM Madrasah Tsanawiyah Negeri (MTsN) Susukan Kabupaten Semarang pada tanggal 9 Mei 2017

L  
A  
M  
P  
I  
R  
A  
N