

## DAFTAR PUSTAKA

- Asian Development Bank. (1999). *Governance: Sound Development Management*. Manila: Asian Development Management
- APJII. (2014). *Profil Pengguna Internet Indonesia 2014*. Jakarta: Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia
- Azizah, Nur. (2016, Maret 23). Kemenhub: Grab Car dan Uber Ilegal. *Metrotvnews*. Retrieved from <http://news.metrotvnews.com/peristiwa/3NO48vzb-kemenhub-grabcar-dan-uber-ilegal>
- Bennet, W. Lance. (2003). *Contesting Media Power*. Lanham: Rowman & Littlefield.
- Budiarjo, Miriam. (1998). *Menggapai Kedaulatan Rakyat*. Jakarta: Mizan
- Bungin, Burhan. (2007). *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana
- Carpenter, Mason., Bauer, Talya., dan Erdogan, Berrin. (2010). *Principles of Management*. Minneapolis: University of Minnesota
- Caywood, Clarke L. (2011). *The Handbook of Strategic Public Relations and Integrated Marketing Communications*. New York: McGraw Hill Professional
- Cutlip, Scott M., Center, Allen H., dan Broom, Glenn M. (2006). *Effective Public Relations*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Damar, Agustinus Mario. (2016, Februari 14). Tiga Fakta Mengejutkan Pengguna Internet di Indonesia. *Liputan6.com*. Retrieved from <http://tekno.liputan6.com/read/2435997/3-fakta-mengejutkan-pengguna-internet-di-indonesia>
- Darwin, Ernawati. (2015). Profesionalisme Aparatur Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sario. *Jurnal Politico, Vol 2 No 6*. Retrieved from <http://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/politico/article/view/8638>
- Deliusno. (2015, Maret 26). Pengguna Twitter di Indonesia Capai 50 Juta. *Kompas Tekno*. Retrieved from <http://tekno.kompas.com/read/2015/03/26/16465417/Pengguna.Twitter.di.Indonesia.Capai.50.Juta>
- Dilenschneider, Robert L. (2010). *The AMA Handbook of Public Relations: Leveraging PR in the Digital World*. New York: AMACOM

- Downey, Ed., Ekstrom, Carl D dan Jones, Matthew A. (2011). *E-Government Website Development: Future Trends and Strategic Model*. Hershey: Information Science Reference
- Dwidjowijoto, Riant Nugroho. (2004). *Komunikasi Pemerintahan, Sebuah Agenda bagi Pemimpin Pemerintahan Indonesia*. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Dwiyanto, Agus, dkk. (2005). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Garnett, James. L. (1992). *Communicating for Results in Government*. San Francisco: Josey-Bass Publishers
- Hasan, Erliana. (2005). *Komunikasi Pemerintahan*. Bandung: Refika Aditama
- Heryanto, Gun Gun dan Zarkasy, Irwa. (2012). *Public Relations Politik*. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia
- Holtz, Shel. (2002). *Public Relations on the Net. Winning Strategies to Inform and Influence the Media, the Investment Community, the Government, the Public, and More!* New York: AMACOM
- Indarto, Marroli J. (2012). *Manajemen Komunikasi Pemerintah dalam Kebijakan Transparansi Informasi (Studi Evaluasi Komunikasi Keterbukaan Informasi Publik pada Kementerian Komunikasi dan Informatika)*. (Master's thesis). Retrieved from <http://lib.ui.ac.id/detail.jsp?id=20305275&lokasi=lokal>
- Indrajit, Richardus Eko. (2006). *Electronic Government - Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Penerbit ANDI
- Komisi Informasi Pusat. (2010). *Tanya Jawab Standar Layanan Informasi Publik*. Jakarta: The Asia Foundation dan Royal Netherlands Embassy Jakarta
- Kriyantono, Rachmat. (2006). *Teknik Praktis Riset Komunikasi: Disertai Contoh Praktis Riset Media, Public Relations, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Kumorotomo, Wahyudi. (2009). Kegagalan Penerapan E-Government dan Kegiatan Tidak Produktif dengan Internet. Retrieved from <http://kumoro.staff.ugm.ac.id/wp-content/uploads/2009/01/kegagalan-penerapan-egov.pdf>
- Lathrop, Daniel dan Ruma, Laurel. (2010). *Open Government, Collaboration, Transparency and Partisipation in Practice*. California, USA: O'Reilly Media

- Lattimore, Dan, dkk. (2010). *Public Relations, Profesi dan Praktik*. Jakarta: Salemba Humanika
- Lembaga Administrasi Negara. (2008). *Isu Aktual Sesuai Tema: Modul Pendidikan dan Pelatihan Kepemimpinan Tingkat IV*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia
- Lievrouw, Leah dan Livingstone, Sonia. (2006). *Handbook of New Media: Social Shaping and Social Consequences of ICTs*. London: Sage Publications Ltd. Hal. 4-7
- Lister, Martin, dkk. (2009). *New Media: A Critical Introduction, The Second Edition*. New York: Routledge
- Liu, Brooke Fisher. & Horsley, J. Suzanne. (2007). The Government Communication Decision Wheel: Toward a Public Relations Model for the Public Sector. *Journal of Public Relations Research*, 19(4), 377–393. <http://dx.doi.org/10.1080/10627260701402473>
- Mardiasmo. (2004). *Otonomi & Manajemen Keuangan Daerah*. Yogyakarta: Penerbit ANDI
- McQuail, Denis. (2010). *Mass Communication Theory, The Sixth Edition*. London: SAGE Publications Ltd
- Miranda, Eka. (2014). *Big Data Analytics*. Retrieved from <http://sis.binus.ac.id/2014/04/14/big-data-analytics/>
- Moleong, J.Lexy. (2000). *Metode penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosda Karya.
- Morrison. (2010). *Manajemen Public Relations: Strategi Menjadi Humas Profesional*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Mulyana, Deddy. (2001). *Metode penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosda Karya
- Mustafa, Delly. (2013). *Birokrasi Pemerintahan*. Bandung: Penerbit Alfabeta
- Noviadi, Noviadi. (2016, Maret 23). Jonan Serang Ahok Terkait Kisruh Taksi Online. *Eveline*. Retrieved from <http://eveline.co.id/berita-utama/jonan-serang-ahok-terkait-kisruh-taksi-online/>
- OECD. (2003). *OECD e-Government Studies: The e-Government Imperative*. Paris: OECD Publishing

- Onggo, Bob Julius. (2004). *Cyber Public Relation: Strategi Membangun dan Mempertahankan Merek Global di Era Globalisasi Lewat Media Online*. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Osimo, David. (2008). "Web 2.0 in Government: Why and How?". *European Commission Joint Research: Centre Institute for Prospective Technological Studies*
- Prayitno, dkk. (2013). *Modul Bagi Badan Publik: Melaksanakan UU Keterbukaan Informasi Publik*. Jakarta: Indonesian Center for Environmental Law
- Rachmawati, Umami Azizah., Suhartanto, Heru. & Sensuse, Dana Indra. (2012). Function Group Based of Indonesian e-Government Grid Services Topology. *International Journal of Computer Science Issues*, Vol. 9, Issue 2, No 2
- Rice, R.E. (1984). *The New Media: Communication, Research and Technology*. California: Sage
- Rogers, Everett M. (1986). *Communication Technology: The New Media in Society*. New York: The Free Press
- Romli, Asep Syamsul M. (2001). *Jurnalistik Terapan*. Bandung: Batic Press.
- Ruben, Brent D., dan Stewart, Lea P. (1998). *Communication and Human Behavior*. USA: Viacom Company
- Sanders, Karen & Canel, Maria Jose. (2013). *Government Communication: Cases and Challenges*. New York: Bloomsbury Publishing
- Setiawan, Herri dan Santoso, Purwo. (2013, Mei). *Model Optimalisasi Peluang Penggunaan Media Jejaring Sosial Dalam Implementasi E-Governance Di Indonesia*. Paper dipresentasikan pada Seminar Nasional Informatika, UPN "Veteran" Yogyakarta
- Silalahi, Ulber. (2004). Komunikasi Pemerintahan: Mengirim dan Menerima Informasi Tugas dan Informasi Publik. *Jurnal Administrasi Publik, Volume 3, Nomor 1*
- Soekartono. (2010, November). *Paradigma Baru Humas dalam Meningkatkan Citra Pemerintah*. Disampaikan pada Acara Bimtek Kehumasan Kementerian Komunikasi dan Informatika
- Soemirat, Soleh & Ardianto, Elvinaro. (2010). *Dasar-dasar Public Relations*. Bandung: Rosdakarya

Solis, Brian & Breakenridge, Deirdre. (2009). *Putting the Public Back in Public Relations: How Social Media is Reinventing the Aging Business of PR*. New Jersey: FT Press

Sosiawan, Edwi Arief. (2008, Mei). *Tantangan dan Hambatan dalam Implementasi E-Government di Indonesia*. Paper dipresentasikan pada Seminar Nasional Informatika, UPN “Veteran” Yogyakarta

Sponhour, Michael. (2007). The Essential Elements of Effective State Agency Communications. *American Journalism Review*

Subiakto, Henry., & Ida, Rahmah. (2012). *Komunikasi Politik, Media, dan Demokrasi*. Jakarta: Prenada Media

Tangkilisan, Hessel Nogi S. (2005). *Manajemen Publik*. Jakarta: Grasindo

Vickery, Graham. & Vincent, Sacha Wunsch. (2005, June). *Digital Broadband Content: Public Sector Information and Content*. Paper presented at the Working Party on the Information Economy, OECD, Paris

Wahyuni, Hermin Indah. (2010). *Komunikasi dan Dunia Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Penerbit FISIPOL UGM

White, Jay D. (2007). *Managing Information in the Public Sector*. New York: M.E. Sharpe, Inc.

Yanacopoulos D., Manolitzas P., Mazatsinis N. & Grigoroudis E. (2014). *Evaluating Website and Web Services: Interdisciplinary Perspectives on User Satisfaction*. Hershey, USA: Information Science Reference

Yin, Robert K. (2015). *Studi Kasus (Desain Dan Metode)*. Jakarta: Rajawali Pers.

#### **Internet :**

<http://www.baticmedia.com/pengertian-cyber-public-relations-online-pr-humas-online/>

<http://www.romelteamedia.com/2014/06/pr-online-tugas-humas-internet.html>

<http://www.smartinsights.com/online-pr/>

<https://aboutpr.wordpress.com/2008/04/24/hadirnya-era-digital-pr/>

<http://bakohumas.jatimprov.go.id/index.php/info/berita-terkini/128-pr-digital-era-baru-public-relations>

<http://www.forbes.com/sites/ciocentral/2012/06/27/public-relations-goes-digital/2/#363e3c0d3cca>

<http://www.toprankblog.com/category/public-relations/online-pr/>

<https://archive.is/20130410092945/ictdehaan.wordpress.com/2010/09/29/analisa->

[Penggunaan-aplikasi-ict-bagi-kegiatan-public-relation/](#)

<http://www.digitalgov.gov/2014/12/31/the-best-e-gov-websites-in-the-world/>

<http://www.aallnet.org/mm/Advocacy/access/websiteguidelines.html>

<https://www.nla.gov.au/policy-and-planning/social-media-strategy-2013>

<http://kebebasaninformasi.org/?s=pelayanan+informasi+publik>

<http://senpf.org/new-media---government.html>

[http://ethicsandtechnology.eu/projects/evaluating\\_the\\_cultural\\_quality\\_of\\_new\\_m](http://ethicsandtechnology.eu/projects/evaluating_the_cultural_quality_of_new_m)

[edia\\_towards\\_an\\_integrated\\_philosophy\\_of\\_human\\_media\\_relations/](#)

<http://olvista.com/teknologi/10-manfaat-internet-dalam-bidang-pemerintahan/>

<https://www.w3.org/TR/egov-improving/>

<https://gds.blog.gov.uk/2011/10/07/corporate-government-websites/>

<https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/public-services-egovernment>

### **Regulasi :**

Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik

Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.

Instruksi Presiden No. 9 Tahun 2015 tentang Pengelolaan Komunikasi Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 28 Tahun 2011 tentang Pedoman Umum Komunikasi Organisasi di Lingkungan Instansi Pemerintah.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 30 Tahun 2011 tentang Pedoman Umum Tata Kelola Kehumasan di Lingkungan Instansi Pemerintah.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 83 Tahun 2012 tentang Pedoman Penggunaan Media Sosial Instansi Pemerintah.

Peraturan Komisi Informasi Pusat No. 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik.

Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 72 Tahun 2010 tentang Standar Prosedur Operasional Layanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Perhubungan

Instruksi Menteri Perhubungan No. IM 6 Tahun 2010 tentang Langkah-langkah Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Perhubungan.

Keputusan Menteri Perhubungan No. KP 923 Tahun 2014 tentang Pembentukan Tim Pengelola Layanan *Contact Center* Kementerian Perhubungan

Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 189 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perhubungan