

## DAFTAR PUSTAKA

- Abadi, M. (2017). *Peran Bidang Hubungan Masyarakat Kepolisian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Dalam Manajemen Komunikasi Publik*. Yogyakarta: Universitas 'Aisyiyah. Vol. 5, No. 2. hal. 143-154.
- Ali, Mohamad. (1982). *Penelitian Pendidikan dan Strategi*. Bandung: Angkasa.
- Ardianto, E. (2008). *Public Relations Praktis*. Bandung: Widya Padjajaran.
- Arifin, A. (1984). *Strategi Komunikasi*. Bandung: Armico.
- Arikunto. (2010). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, S. (2016). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Coulson-Thomas, C. (2002). *Public Relations Pedoman Praktis Untuk PR*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Cutlip, Scott M., ET AL. (2009). *Effective Public Relations*. Jakarta: Kencana.
- Effendi, Z. (2018, August 3). *Mau SIM A dan C Gratis di Surabaya, Ini Syaratnya*. Retrieved from <https://news.detik.com/berita-jawa-timur/d-4148430/mau-sim-a-dan-c-gratis-di-surabaya-ini-syaratnya> (diakses pada 22 Mei 2019).
- Effendy, O. U. (1998). *Hubungan Masyarakat Suatu Studi Komunikologis*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Hunger, J. D. dan Wheelen, T. L. (2003). *Manajemen Strategis*. Yogyakarta: Andi.
- Instagram. (2019). *Tampilan Laman Instagram Polrestabes Surabaya*. Retrieved from [https://www.instagram.com/lantas\\_surabaya/](https://www.instagram.com/lantas_surabaya/) (diakses pada 22 Mei 2019 pukul 08.48 WIB).
- Kasali, R. (1994). *Manajemen Publicrelations: Konsep Dan Aplikasinya di Indonesia*. Jakarta: Pustaka Utama Grafiti.
- Kotler dan Keller. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. (1997). *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*. Jakarta: PT Prenhalindo.
- Kurniawan, T. (2011, October 25). *Kikis Budaya Pungli dari Polisi*. Retrieved from <https://news.okezone.com/read/2011/10/25/448/519970/kikis-budaya-pungli-dari-polisi> (diakses pada 11 April 2018).
- Lukmanuddin. (2016, February 15). *Peranan Humas dalam Peningkatan Citra Pemerintah. Sulsel Prov*. Retrieved from <https://sulselprov.go.id/post/peranan-humas-dalampeningkatan-citra-pemerintah> (diakses pada 11 April 2018).
- Micom. (2018, December 13). *12 Polres di Wilayah Hukum Polda Jatim Raih Predikat WBK/WBBM*. Retrieved from <https://mediaindonesia.com/read/detail/204029-12-polres-di-wilayah-hukum-polda-jatim-raih-predikat-wbkwbbm> (diakses pada 22 Mei 2019).
- Miles, B.M. dan Huberman, M. (1984). *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.
- \_\_\_\_\_. (1992). *Analisis Data Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru*. Jakarta: UIP.

- Moleong, L. (2004). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- \_\_\_\_\_. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Movanita, A. N. (2016, October 17). *Ini Modus Pungli Oknum Polisi yang Harus Diwaspadai*. Retrieved from <https://nasional.kompas.com/read/2016/10/17/19290951/ini.modus.pungli.oknum.polisi.yang.harus.diwaspadai> (diakses pada 11 April 2018).
- Megawati, A. (2017). *Strategi Komunikasi Bidang Humas Kepolisian Daerah Sulawesi Selatan Dalam Mengelola Citra Positif Polisi di Masyarakat*. Makassar: Universitas Hasanuddin. Retrieved from <http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/23660/SKRIPSI%20DISK.pdf?sequence=1> (diakses pada 12 April 2018).
- Muntahar, S. (1985). *Hubungan Masyarakat: Fungsi dan Peranannya dalam Manajemen*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Nasution (2003). *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*. Bandung: Tarsito.
- Nova, F. (2009). *Crisis Public Relations*. Jakarta: PT Grasindo.
- Nova, F. (2011). *Crisis Public Relations Bagaimana PR Menangani Krisis Perusahaan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Oliver, S. (2007). *Strategi Public Relations*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Permana, F. (2015, July 8). *Upaya Membangun Kembali Citra Positif Polisi*. Retrieved from <http://suluhbali.co/upaya-membangun-kembali-citra-positif-polisi/> (diakses pada 11 April 2018).
- Prastiadi, O. Personal Komunikasi. Wawancara 8 Maret 2019.
- Prihatama, N. A. (2011). *Strategi Humas Polda Jateng dalam Membangun Hubungan Baik dengan Media*. Semarang: Universitas Diponegoro. Retrieved from [http://eprints.undip.ac.id/29123/1/SUMMARY\\_PENELITIAN\\_Novanda\\_Agung.pdf](http://eprints.undip.ac.id/29123/1/SUMMARY_PENELITIAN_Novanda_Agung.pdf) (diakses pada 12 April 2018).
- Purwanto, W. (2016, October 14). *Pungli, 10 Polisi Surabaya Dijatuhi Sanksi, Kapolrestabes: Kalau Ada Penyimpangan Laporkan Kami*. Retrieved from <http://surabaya.tribunnews.com/2016/10/14/pungli-10-polisi-surabaya-dijatuhi-sanksi-kapolrestabes-kalau-ada-penyimpangan-laporkan-kami> (diakses pada 5 April 2018).
- Rakhmat, J. (1999). *Psikologi Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Red. (2017, August 5). *SATPAS Colmbo Surabaya Sarang Pungli, Oknum dan Calo Main Mata*. Retrieved from <https://www.liputanindonesia.co.id/satpas-colombo-surabaya-sarang-pungli-oknum-dan-calo-main-mata.html> (Sumber: diakses pada 14 Maret 2018).
- Riduwan. (2004). *Metode Riset*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ruslan, R. (2003). *Metode Penelitian PR dan Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Ruslan, R. (2005). *Kiat dan Strategi Kampanye Public Relations*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

- Ruslan, R. (2012). *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sari, A. A. (2017). *Dasar-Dasar Public Relations Teori dan Praktik*. Yogyakarta: DEEPUBLISH.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Suprayogo, I. dan Tobroni. (2001). *Metodologi Peneliian Sosial-Agama*. Bandung: Remaja.
- Suryabrata, S. (2012). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Susilo, R. (2017, November 24). *Makassar Kota Terkorup Kedua di Indonesia, Ini Kata Walikota*. Retrieved from <http://www.tribunnews.com/regional/2017/11/24/makassar-kota-terkorup-kedua-di-indonesia-ini-kata-walikota> (diakses pada 5 April 2018).
- Sutisna. (2001). *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Utomo, D.P. (2018, August 24). *Dengan Simontir, Bikin SIM di Surabaya Semakin Transparan*. Retrieved from <https://news.detik.com/berita-jawa-timur/d-4180783/dengan-simontir-bikin-sim-di-surabaya-semakin-transparan> (diakses pada 24 April 2019).
- Website Badan Pusat Statistik Kota Surabaya. (2019). *Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Jenisnya Tahun 2009-2015*. Retrieved from <https://surabayakota.bps.go.id/statictable/2018/01/11/572/banyaknya-kendaraan-bermotor-menurut-jenisnya-2009-2015.html> (diakses pada 22 April 2019).
- Website Google Play. *Aplikasi E-SIM Online*. Retrieved from [https://play.google.com/store/apps/details?id=esimonline.e\\_simsurabaya](https://play.google.com/store/apps/details?id=esimonline.e_simsurabaya) (diakses pada 22 Mei 2019).
- Website Jatim Polri. (2019). *Gambar Lambang Direktorat Satuan Lalu Lintas*. Retrieved from <http://jatim.polri.go.id/lambang/show?id=5> (diakses pada 22 April 2019).
- Website Jula-Juli. (2019). *Museum Hidup 'Hoofdbureau' Polrestabes Surabaya*. Retrieved from [http://www.julajuli.com/read/2017/11/23/1050/Museum\\_Hidup\\_\\_Hoofdbureau\\_\\_Polrestabes\\_Surabaya](http://www.julajuli.com/read/2017/11/23/1050/Museum_Hidup__Hoofdbureau__Polrestabes_Surabaya) (diakses pada 4 Oktober 2018).
- Website Kominfo. (2019). *Lingkup Program Government Public Relations*. Retrieved from [https://kominfo.go.id/content/detail/6857/lingkup-program-government-public-relations/0/pp\\_gpr](https://kominfo.go.id/content/detail/6857/lingkup-program-government-public-relations/0/pp_gpr) (diakses pada 30 Juni 2019 pukul 12.30 WIB).
- Website Polrestabes Surabaya. (2019). *Pelayanan Bus Suroboyo Sobo Kelurahan*. Retrieved from <http://polrestabessurabaya.com/main/pelayanan/12/polisi-suroboyo-sobo-kelurahan--layanan-perpanjangan-sim-a-dan-sim-c--perpanjangan-skck-dan-laporan-kehilangan-> (diakses pada 17 Mei 2019).

- Website Polrestabes Surabaya. (2019). *Sejarah Polrestabes Surabaya*. Retrieved from <http://polrestabessurabaya.com/main/sejarah> (diakses pada 3 Oktober 2018).
- Website Surabaya Go. (2019). *Gambaran Umum Kondisi Daerah Kota Surabaya*. Retrieved from [http://surabaya.go.id/uploads/attachments/2016/11/16408/bab\\_2.pdf](http://surabaya.go.id/uploads/attachments/2016/11/16408/bab_2.pdf) (diakses pada 12 April 2019).
- Website Surabaya On Wae. (2019). Retrieved from <http://surabaya.onwae.com/2016/01/perekonomian-kota-surabaya.html> (diakses pada 22 April 2019).
- Wibowo. (1984). *Studi Kasus*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Widjaja, H.A.W. (2008). *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*. Jakarta: Bumi Aksara.