

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Habsyi, H. A. B. (2024). Netralitas dan Profesionalitas Polri, Pilar Kepercayaan Publik. *Fraksi PKS DPR RI*.
- Aqsa, M. (2015). Pengaruh Kredibilitas Perusahaan Dan Public Figure Dalam Periklanan Online Terhadap Sikap Konsumen. *BALANCE: Economic, Business, Management and ...*, XIV(1), 57–71.
- Awalia, S. N., Usman, J., & Yahya, M. (2022). Public Relation Dalam Pelayanan Prima Di Kantor Kecamatan Galesong Utara Kabupaten Takalar. *Journal Unismuh*, 3(3), 871–883.
- Azman. (2021). Inilah Beberapa Cara Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. *Indonesian Treasury KPPN Baturaja Kemenkeu*.
- Azwari, G. R. (2019). *Iklim Komunikasi Organisasi Personel Bidang Hubungan Masyarakat Polisi Daerah Sumatera Utara*.
- Bahai, U. R. (2022). *Peran Humas Polres Ponorogo Dalam Membangun Citra Positif Kepolisian Di Ponorogo*.
- Barata, A. A. (2020). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Elex Media Komputindo.
- Barito Post, B. P. (2021). *Meningkatkan Public Trust Terhadap Polri, Kerjasama Dengan Media Sebagai Mitra Kehumasan Dan Fasilitator Pemberi Informasi Giat Kepolisian*. Barito Post.
- BRK Plaju, B. P. (2025). *Strategi Komunikasi Kepolisian untuk Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat*.
- Damanik, B. E. (2019). Pengaruh Kepemimpinan dan Iklim Kerja Terhadap Semangat Kerja Guru. *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Pendidikan*,

2(2), 101–109.

Daradjat, R. S. (2015). Sosialisasi Keamanan Dan Ketertiban Masyarakat Oleh Polisi Resort Kota Dalam Membentuk Sikap Masyarakat. *Jurnal Kajian Komunikasi*, 3(2), 152–172.

Daryanto, & Setyabudi, I. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Gava media.

Deriyananti, A. (2022). *Praktek Penegakan Hukum Oleh Polda Sumsel Dalam Menangani Kasus Pencurian Dengan Kekerasan*. 9, 52–54.

Dila, E. (2019). *Kualitas pelayanan publik Dila Erlianti*. 1, 15–28.

Dyahirawati, P. (2019). *Public Speaking untuk Public Relation*. Kompasiana.

Fikri Islami, D. (2018). Analisis Kredibilitas Komunitas Info Cepat Wilayah Ponorogo (Icwp) Dalam Memabangun Trust Pada Member Grup. *Umpo Repository*, 2008, 7–37.

Firmansyah. (2016). Strategi Pelayanan Prima (Spp) Untuk Kepentingan Serta Kepuasan Pelanggan Dan Masyarakat. *Jurnal Ilmiah Widya*, 3(4), 163–169.

Fithri, W. D. Z. (2021). *Implementasi Pelayanan Prima Dalam Mewujudkan Loyalitas Anggota Pada Masa Pandemi Covid 19 Ditinjau Dari Etika Bisnis Islam (Studi pada Koperasi Wanita Hasil Bunda Desa Randegansari Kecamatan Driyorejo Kabupaten Gresik)*.

Handayani, R. (2020). Metode Penelitian Sosial. In *Bandung* (Issue September).

Harvian, H. W. (2016). PERAN KEPOLISIAN DALAM MEWUJUDKAN PELAYANAN PRIMA MELALUI PROGRAM MALANG SOEGAB. (Studi Kasus Di Wilayah Hukum Kepolisian Resort Malang). *Nomos: Jurnal Penelitian Ilmu ...*, 331884.

- Hidayatullah, M., Suherman, A., & Salam, A. (2023). Peran Humas Polres Kota Baubau Dalam Menyampaikan Informasi Publik. *Journal Of Social Science Research*, 3(4), 3211–3221.
- Holipiah, N. (2024). *Analisis Komunikasi Humas Polda Sumsel Dalam Meningkatkan Citra Positif Kepolisian Daerah Sumatera Selatan Melalui Instagram @polisi_sumsel*. 1–76.
- Hukum, C. J., Serlina, D., & Husniati, A. M. (2024). *Model Komunikasi Pemerintahan Desa Paringgonan Dalam Pengelolaan Wisata Aek Milas di Kabupaten Padang Lawas*. 2(4), 789–796.
- Humas Polres OKI, H. P. O. (2024). *Polda Sumatera Selatan Terima Penghargaan Pelayanan Publik Dari Ombudsman RI*.
- Irawan, D., & Venus, A. (2016). Pengaruh Iklim Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Keluarga Berencana Jakarta Barat. *Jurnal Kajian Komunikasi*, 4(2), 122–132.
- Iskandar, H., Saputra, F., Asmara, R., Bahreisy, B., Hukum Unimal, F., Jawa, J., Bukit Indah, K., Pulo, B., Satu, M., & Muara Satu, K. (2023). Police and the prosecutor's effort on supervision social help during the covid-19 pandemic Upaya kepolisian dan kejaksaaan terhadap pengawasan bantuan sosial selama pandemi covid-19. *Multidiciplinary Research*, 6(1), 95–108.
- Joy, H. J., Steven, Amalda, F., & Agnes. (2023). Impelementasi Strategi Pemasaran Melalui Sosial Media Marketing Pada Umkm Ffburger. *Jurnal Valuasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan*, 3(1), 204– 224.
- Julianti, D., & Muhaimin, A. (2025). *Upaya Humas Polda Sumsel dalam Menjaga Kualitas Informasi Publik Melalui Press Release*. 9, 3053–3061.

- Karennina, F. (2020). Implementasi pelayanan prima ibadah umrah pada pt. muhibbah mulia wisata pekanbaru. *Implementasi Pelayanan Prima Ibadah Umrah Pada Pt. Muhibbah Mulia Wisata Pekanbaru*. (2020).
- Kriyantono, R. (2017). *Teori-Teori Public Relations Perspektif Barat & Lokal*. KENCANA.
- Kusnanda, A. (2021). *Pola Komunikasi pegawai Apotek Kimia Farma Rosarum Palembang dalam meningkatkan kepuasan pelanggan*. UIN Raden Fatah Palembang.
- Lady, N., Hamidah, & Hamandia, M. R. (2024). Peran PENMAS POLDA SUMSEL dalam Menyampaikan Informasi KAMTIBMAS di Sumatera Selatan. *Pubmedia Social Sciences and Humanities*, 1(4), 14.
- Laila. (2021). *Konsep Pelayanan Prima: Pengertian, Prinsip, Indikator dan Implementasinya!* Gramedia Blog.
- Listiawati, N. (2023). *Sejarah dan Peran Humas Polri: Membangun Komunikasi Publik yang Efektif*. Humas Polda Kepri.
- Listiawati, N. (2025). *Peran Kehumasan Polri dalam Membangun Kepercayaan Publik*. Humas Polda Kepri.
- Malikhah, S., & Sawiji, H. (2024). *Kualitas pelayanan prima Kantor Kecamatan Jebres Kota Surakarta*. 8(5), 435–444.
- Mufassaroh, M. L., Murwaningsih, T., & Subarno, A. (2023). Faktor-faktor yang menghambat pelaksanaan pelayanan publik di kantor kecamatan Widodaren Kabupaten Ngawi. *JIKAP (Jurnal Informasi Dan Komunikasi Administrasi Perkantoran)*, 7(4), 298.
- Multimedia, H. P. S. (2016). *Humas Polda Bidlabfor Humas Polda Sumsel*.

Polri.Go.Id.

Multimedia Humas Polda Sumsel, M. H. P. S. (2025). *Portal Resmi Humas Polda*.

Nastiti, Sudalhar, & Nurillah, F. (2020). Pengaruh Pelayanan Prima A6 (Attitude, Attention, Action, Ability, Appearance, Accountability) Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Muhammadiyah Babat Kabupaten Lamongan. *JHS : Journal Hospital Science*, 3(1), 50–57.

Natika, L. (2024). Transformasi Pelayanan Publik Di Era Digital: Menuju Pelayanan Masa Depan Yang Lebih Baik. *The World of Public Administration Journal*, 6(1), 1–11.

Ningrum, R. D. P. A. (2016). *Analisis Pengelolaan Opini Public Dalam Memperbaiki Citra Lembaga Kepolisian (Studi Kasus Pada Divisi Humas Polda Sumatera Selatan) Skripsi Diajukan Untuk Melengkapi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Strata Satu (S1) Sarjana Sosial (S.Sos) Dalam Ilm.*

Nizar, M., & Soleh, B. (2017). Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellent) terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Lawang). *Jurnal Ekonomi Islam*, 8(2), 280.

Nugroho, K. (2015). Terbentuknya Polda Sumsel. *Polmas Blogspot*.

Nur Maria Magdalena, Steviana Br. Sihombing, & Mellyana Candra. (2023). Hambatan Dan Standar Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah. *Eksekusi : Jurnal Ilmu Hukum Dan Administrasi Negara*, 2(1), 279–285.

Patricia, P. (2024). *Pengaruh Tingkat Kredibilitas Komunikator Terhadap Citra Polisi (Kasus pada Program Polisi Sahabat Anak di Polresta Yogyakarta)*. 4(1), 1–23.

- Paulani, A. A., & Handayani, A. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Prima Dalam Institusi Kepolisian (Studi Pada Polda Lampung). *Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial*, 03(07), 2024.
- Peraturan Kapolri, P. K. (2016). *Peraturan Kapolri Nomor 14 tahun 2011 tentang Kode Etik Profesi Kepolisian Negara Republik Indonesia*. Peraturan Polri.
- Polda Kepri, P. K. (2025). *Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2010 Tentang Tata Cara Pelayanan Informasi Publik Di Lingkungan Kepolisian Negara Republik Indonesia*. PID Polda Kepri.
- PR News Presisi, P. N. P. (2024). *Kabid Humas Polda Sumsel Terima Penghargaan*.
- Prasetya, A. D. (2019). Tantangan dalam Pelayanan Publik Kita Kini. *Paramadina Public Policy Institute*.
- Priansa, D. J. (2017). *Manajemen Pelayanan Prima: Fokus pada Organisasi Publik dan Peningkatan Kualitas Aparatur*. Alfabeta.
- Rahmayanty, N. (2013). *Manajemen Pelayanan Prima* (1st ed.). Graha Ilmu.
- Rakhmat, J. (2018). *Psikologi Komunikasi*. PT. REMAJA ROSDAKARYA.
- Redaksi Sumsel, R. S. (2024). *Fungsi dan Peranan Tugas Humas Polri Merupakan Jembatan Penting Menghubungkan Media dengan Polisi*. Kabar Daerah.Com.
- Rinci, L. R., Hidayati, R. K., Sitinah, Fernando, J., & Sandi, F. (2022). Peran Hubungan Masyarakat dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Primaya Hospital Evasari Jakarta. *Jurnal Ilmu Komunikasi PROGRESSIO*, 3(1), 96–118.

- Ritonga, A. R. (2022). Pengaruh Iklim Komunikasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Komunikasi Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Sumatera Utara. *KomunikA*, 18(2), 1–8.
- Ruhansih, D. S. (2017). Efektivitas Strategi Bimbingan Teistik Untuk Pengembangan Religiusitas Remaja (Penelitian Kuasi Eksperimen Terhadap Peserta Didik Kelas X SMA Nugraha Bandung Tahun Ajaran 2014/2015). *QUANTA: Jurnal Kajian Bimbingan Dan Konseling Dalam Pendidikan*, 1(1), 1–10.
- Saepullah, A. (2022). Dukung Polri Tegakkan Kredibilitas. *Jurnal Indonesia Baru*.
- Saesar, O. S., & Pendahuluan, A. (2020). *Bagaimana melaksanakan pelayanan prima*. 1–11.
- Saharudin, S., & Lubna, L. (2023). Pengertian, Ruang Lingkup, dan Proses Kebijakan Pendidikan. *Journal on Education*, 05(02), 4783–4789.
- Salamah, U., & Muhibban, A. (2015). Pengaruh Kredibilitas Komunikator Dalam Sosialisasi P4Gn Terhadap Sikap Anak. *Jurnal Komunikasi Hasil Pemikiran Dan Penelitian*, 2, 1–13.
- Semil, N. (2018). *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah Kajian Kritis Pada Sistem Pelayanan Publik di Indonesia* (B. Bungin (ed.)). KENCANA.
- Sinergi Media, S. M. (2024). *Aturan Penting dalam Pasang Spanduk di Jalan*. Sinergi Media.
- Sugiharto, S. A., & Rezi, R. M. (2018). *Pengaruh Kredibilitas Influencer Terhadap Sikap Pada Merek (Studi pada Mahasiswa Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom)*. VIII(2).

- Sugiyanto, E. K., & Kurniasari, F. (2020). Dimensi Kualitas Pelayanan Sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Hotel X Semarang). *Business Management Analysis Journal (BMAJ)*, 3(2), 112–125.
- Syafrial, S., Haskar, E., & Gusman, E. (2023). Mekanisme, Tantangan, dan Solusi Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi. *Otentik Law Journal*, 1(2), 206–219.
- Syamsu, H. I. A., N, L., & Nurdin, M. N. (2020). Pengaruh Umpan Balik Positif Media Sosial Terhadap Self Esteem Pada Mahasiswa Pengguna Instagram Di Universitas Negeri Makassar. *Jurnal Psikologi TALENTA*, 5(1), 78.
- Tanjung, D. A. P. (2025). *Data Statistik Penggunaan Media Sosial di Indonesia Tahun 2024*. Indonesiana.
- Tanujaya, C. (2017). Perancangan Standart Operational Procedure Produksi Pada Perusahaan Coffeein. *Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis*, 2(1), 90–95.
- Target Jurnalis Sumsel, T. J. S. (2023). *Tahun 2023 Kepercayaan Masyarakat Terhadap Polda Sumsel Meningkat 10.2 Persen Dibanding Tahun Lalu*.
- Triana, C. C., Yulianti, A., Nuraeni, L. A., & Sayyidah, A. S. (2022). Pengaruh Kepercayaan Diri Seorang Public relation dalam Berkomunikasi. *Cebong Journal*, 1(2), 34–40.
- Tribun Sumsel, T. S. (2023). *Tingkat Kepercayaan Masyarakat Sumsel Terhadap Kinerja Polisi Naik, Sumsel Masuk Urutan ke 8 Artikel ini telah tayang di TribunSumsel.com dengan judul Tingkat Kepercayaan Masyarakat Sumsel Terhadap Kinerja Polisi Naik, Sumsel Masuk Urutan ke 8*.
- Tribun Sumsel, T. S. (2024). *Bidhumas Polda Sumsel Raih Juara 2 Film Pendek di Ajang Kreasi Setapak Perubahan Polri. 2024*.

- Tsalshabila, B. B., Romadhan, M. I., & ... (2024). Strategi Polrestabes Surabaya Dalam Memperbaiki Citra Melalui Program Jum' At Curhat Di Kota Surabaya. *Prosiding ...*, 02(02).
- Wahidin, U., Sarbini, M., Maulida, A., & Wangsadanureja, M. (2021). Implementasi Pembelajaran Agama Islam ... Implementasi Pembelajaran Agama Islam *Edukasi Islami: Jurnal Pendidikan Islam*, 10(1), 21–32.
- Wardani, A. S. (2017). *Facebook Kini Punya 115 Juta Pengguna Aktif di Indonesia*. Liputan 6.
- Wiliamto, K. D., Fithriana, N., & Larasati, D. C. (2022). Pelayanan Prima Dan Faktor-Faktornya Dalam Pemberian Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Dau Kabupaten Malang. *PANOPTIKON: Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 2(1), 1–14.
- Winardi, A. D., & Hidayat, W. A. (2023). Kredibilitas Polri Sebagai Penegak Hukum Kembali Dipertanyakan. *VOI*.
- Wulan, G. A. (2022). Polri dan Masalah Kredibilitas. *Indonesia Corruption Watch*.
- Yakin, I. H. (2023). Metode Penelitian Kualitatif (Issue Metode Penelitian Kualitatif). In *PT Remaja Rosda Karya* (Vol. 2). CV. Aksara Global akademia.
- Yanna Pebriana, R. (2021). *Analisis Penerapan Prosedur Pelayanan New Normal Covid 19 Terhadap Penumpang Sebagai Pengguna Jasa Penerbangan Di Bandara Internasional Jendral Ahmad Yani Semarang Jawa Tengah*. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan.
- Yuli Yana Wulansari, & Indah Prabawati. (2021). Implementasi Program Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (Spkt) Door ToDoor Oleh Kepolisian Resor

Pelabuhan Tanjung Perak Kota Surabaya. *Ilmu Sosial Dan Hukum*, 1(3), 1–9.

Yuliani, R. (2018). *Strategi Humas Polda Sumsel Untuk Mewujudkan Polisi Yang Profesional, Modern Dan Terpercaya (Polisi Promoter)*.