

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku, Jurnal, dan Sumber Lainnya

- Adler, R. B., Rodman, G. R., & DuPré, A. (2017). *Understanding Human Communication* (Thirteenth Edition). Oxford University Press.
- Baran, S. J., & Davis, D. K. (2012). *Mass Communication Theory: Foundations, Ferment, and Future* (6th ed). Wadsworth.
- Cameron, K. S., & Quinn, R. E. (2011). *Diagnosing and Changing Organizational Culture: Based on the Competing Values Framework* (Third edition). Jossey-Bass.
- DataReportal. (2022a). *Digital 2022: Indonesia*. DataReportal – Global Digital Insights. Diakses tanggal 7 Mei 2022, dari <https://datareportal.com/reports/digital-2022-indonesia>
- DataReportal. (2022b). *Digital Around the World*. DataReportal – Global Digital Insights. Diakses tanggal 7 Mei 2022, dari <https://datareportal.com/global-digital-overview>
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2000). The New Public Service: Serving Rather than Steering. *Public Administration Review*, 60(6), 549–559. <https://doi.org/10.1111/0033-3352.00117>
- Direktorat P2 Humas DJP. (2020). *Pengelolaan Jejaring Sosial Direktorat Jenderal Pajak dalam Rangka Edukasi dan Kehumasan*. Direktorat Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat Direktorat Jenderal Pajak.
- Graham, M. W. (2014). Government Communication in The Digital Age: Social Media's Effect on Local Government Public Relations. *Public Relations Inquiry*, 3(3), 361–376. <https://doi.org/10.1177/2046147X14545371>
- Hootsuite, & Govloop. (2021). *Finding Your Voice: Social Media in Government*. <https://www.hootsuite.com/hootsuite-government-benchmark-post-download>
- Kemenkeu RI. (4 Januari 2022). *Realisasi Pendapatan Negara 2021 Capai Rp2.003,1 triliun, Lampau Target APBN 2021*. Kementerian Keuangan RI. Diakses tanggal 7 Mei 2022, dari <https://www.kemenkeu.go.id/publikasi/berita/realisasi-pendapatan-negara-2021-capai-rp2003-1-triliun-lampau-target-apbn-2021/>

- Linders, D., Wilson, S. C., & Bertot, J. C. (2010). *White paper on open government*. Center for Library & Information Innovation.
- Mazzoleni, G. (Ed.). (2015). *The International Encyclopedia of Political Communication* (1st ed.). Wiley. <https://doi.org/10.1002/9781118541555>
- Nurmantu, S. (2005). *Pengantar Perpajakan* (3rd ed.). Granit.
- Purnamasari, E. P. (2015). *Panduan Menyusun SOP (Standard Operating Procedure)*. Kobis.
- Rachman, F. N. (9 Maret 2022). *Prosedur Operasional Media Sosial Direktorat Jenderal Pajak* [Zoom Meeting].
- Rainie, L. (2011, October 4). *Social Media and Civic Life*. Pew Research Center: Internet, Science & Tech. Diakses tanggal 31 November 2021, dari <https://www.pewresearch.org/internet/2011/10/04/social-media-and-civic-life/>
- Russo, A., Watkins, J., Kelly, L., & Chan, S. (2008). Participatory Communication with Social Media. *Curator: The Museum Journal*, 51(1), 21–31. <https://doi.org/10.1111/j.2151-6952.2008.tb00292.x>
- Sadhana, K. (2010). *Etika Birokrasi dalam Pelayanan Publik*. CV. Citra Malang.
- Tambunan, R. M. (2013). *Pedoman Penyusunan Standard Operating Procedures (SOP)*. Maiestas Publishing.
- Tran, T., & Bar-Tur, Y. (26 Maret 2020). *Social Media in Government: Benefits, Challenges, and How it's Used*. Hootsuite Blog. Diakses tanggal 13 November 2021, dari <https://blog.hootsuite.com/social-media-government/>
- Watie, E. D. S. (2016). Komunikasi dan Media Sosial (Communications and Social Media). *Jurnal The Messenger*, 3(2), 69 – 75. <https://doi.org/10.26623/themessenger.v3i2.270>

## **B. Peraturan Perundang-Undangan**

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Keuangan Nomor 118/PMK.01/2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan

Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 83 Tahun 2012 tentang Pedoman Pemanfaatan Media Sosial Instansi Pemerintah

Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-25/PJ/2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan Direktorat Jenderal Pajak

Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-701/PJ/2019 tentang Pedoman Pengelolaan Jejaring Sosial Direktorat Jenderal Pajak dalam Rangka Edukasi dan Kehumasan