

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, Dian. 2023. "KUALITAS LAYANAN PUBLIK DIGITALISASI (Studi Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang) " 11(1):62–76.
- Brahmantiyo, Muhammad Rafli, and Maria Magdalena. 2026. "Analisis Manajemen Komunikasi Krisis PT Railink Dalam Penanganan Gangguan Operasional Kereta Bandara Yogyakarta International Airport (YIA)." 4:2026. doi:10.61104/alz.v4i3.5314.
- Chandratama, Priyatna, and Anwar Sani. 2020. "Optimalisasi Teknologi Informasi Oleh Lembaga Pemerintah Dalam Aktivitas Komunikasi Publik." *Jurnal Kajian Komunikasi* 8. doi:<https://doi.org/10.24198/jkk.v8i1.26115>.
- Charismana, Dian Satria, Heri Retnawati, and Happri Novriza Setya Dhewantoro. 2022. "Motivasi Belajar Dan Prestasi Belajar Pada Mata Pelajaran Ppkn Di Indonesia: Kajian Analisis Meta." *Bhineka Tunggal Ika: Kajian Teori Dan Praktik Pendidikan PKN* 9(2):99–113. doi:10.36706/jbti.v9i2.18333.
- Detik.com. 2025. "Kronik Kerusuhan Empat Hari Di Jakarta." <https://news.detik.com/x/detail/spotlight/20250901/Kronik-Kerusuhan-Empat-Hari-di-Jakarta/>.
- Febriandiela, Fifi, and Azmi Fitrisia. 2023. "Implementasi Thematic Analysis Melalui Langkah Coding Dalam Penelitian Kualitatif Pada Ilmu Sosial." *FisiPublik: Jurnal Ilmu Sosial Dan Politik* 8(1):1–10.
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hibatullah, Fadhli, and Mawar Mawar. 2024. *Evaluasi Peraturan Gubernur Tentang Standar Pelayanan Minimal Layanan Angkutan Umum Transjakarta Daerah Khusus Ibukota Jakarta*.
- Hidayat, Saeful, and Romi Mesra. 2024. "Studi Kasus Pelayanan Dan Kualitas Busway Transjakarta."
- Irwanti, Marlinda. 2023. *Manajemen Krisis Komunikasi Tinjauan Teoritis Dan Praktis*. 1st ed. edited by E. Jaelani. Bandung: CV Widina Media Utama.

- Jurnal, Tuturan, Ilmu Komunikasi, Sosial Humaniora, Agung Putra Mulyana, Muhammad Irfan, and Khoirul Majid. 2026. "Ruang Digital Sebagai Arena Konstruksi Identitas Sosial Generasi Z." 4(April).
- Kompas.com. 2025a. "7 Halte Transjakarta Rusak Usai Demo 29 Agustus." <https://megapolitan.kompas.com/read/2025/08/30/09444251/7-halte-transjakarta-rusak-usai-demo-29-agustus>.
- Kompas.com. 2025b. "Kerusuhan Agustus 2025 Berujung Tuntutan Reformasi Polri." <https://nasional.kompas.com/read/2025/12/23/12022761/kerusuhan-agustus-2025-berujung-tuntutan-reformasi-polri>.
- Kompas.com. 2025c. "Transjakarta Setop Operasi Imbas Demo Ricuh, Kapan Beroperasi Lagi?" Kompas.com.
- Kusuma, Murti, and Sugeng Bayu. 2024. "Studi Resepsi Khalayak Terhadap Disinformasi Pandemi Covid-19 Pada Media Sosial Di Yogyakarta Study of Audience Reception to COVID-19 Pandemic Disinformation on Social Media in Yogyakarta." 19:23–46. doi:10.20885/komunikasi.vol19.iss1.art2.
- Kusumawardani, Ratih, and Yenita. 2023. "Pengaruh Kualitas Dan Kepuasan Layanan Terhadap Kepercayaan Dan Loyalitas Pengguna Bus TransJakarta."
- Nurlita Goeritman, Happy Indah. 2021. "Komunikasi Krisis Pemerintah Indonesia Di Masa Pandemi Covid-19 Melalui Media Sosial." *Jurnal IPTEK-KOM (Jurnal Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi Komunikasi)* 23(1):1–19. doi:<https://jurnal.kominfo.go.id/index.php/iptekkom/article/view/3918>.
- Nurrisa, Fahriana, Dina Hermiana, and Norlaila. 2025. "Pendekatan Kualitatif Dalam Penelitian : Strategi , Tahapan , Dan Analisis Data Jurnal Teknologi Pendidikan Dan Pembelajaran (JTPP)." *Jurnal Teknologi Pendidikan Dan Pembelajaran (JTPP)* 02(03):793–800.
- Qurotul A'yun, Siti .., Bakhrudin .. All Habsy, and Mochamad .. Nursalim. 2025. "Model-Model Penelitian Kualitatif: Literature Review." *Jurnal Penelitian Ilmu Pendidikan Indonesia* 4:341–54.

- Rasdiana, and Riski Ramadani. 2021. "Responsivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone." *Jurnal Administrasi Publik* 17(2):249–65. doi:10.52316/jap.v17i2.76.
- Seftya Ayu Pratiwi, and Anik Hanifatul Azizah. 2026. "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Moovit Pada Layanan Transportasi Transjakarta Menggunakan Metode Enhanced Information System Success Model." *Jurnal Ilmiah Sistem Informasi Dan Ilmu Komputer* 6(1):256–76. doi:10.55606/juisik.v6i1.2109.
- Transjakarta. 2025. "Laporan Kinerja 2024: Sepanjang Tahun 2024 Transjakarta Tumbuh Tinggi Dan Semakin Efisien." <https://transjakarta.co.id/berita/laporan-kinerja-2024-sepanjang-tahun-2024-transjakarta-tumbuh-tinggi-dan-semakin-efisien>.
- Wikipedia. 2025. "Unjuk Rasa Dan Kerusuhan Indonesia Agustus–September 2025." https://id.wikipedia.org/wiki/Unjuk_rasa_dan_kerusuhan_Indonesia_Agustus%E2%80%93September_2025.