

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Budyatna, Muhammad dan Mona, Ganiem. 2011. *Teori Komunikasi Antarpribadi*. Jakarta: Kencana Perdana Media Group
- Bungin, Burhan. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Bungin, Burhan. 2017. *Sosiologi Komunikasi Teori, Pardigma, dan Diskursus Teknologi Komunikasi di Masyarakat*. Jakarta: Kencana
- Dedy, Mulyana. 2012. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Hardiyansyah. (2015). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Mukarom, Zaenal. *Teori-teori Komunikasi Berdasarkan Konteks*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Saleh, Muwafik. 2021. *Komunikasi Pelayanan Publik*. Jawa Timur: PT Citra Intrans Selaras
- Sugiyono. 2022. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabrta

Jurnal

- Kamarni, Neng. 2011. *Analisis Pelayanan Publik Terhadap Masyarakat (Kasus Pelayanan Kesehatan di Kabupaten Agam)*. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, 89
Kecamatan Batu Aji Kota Batam. Jurnal Ilmu Aadministrasi Publik, Universitas Putera Batam.
- Oktavia, Milenisha. 2022. *Analisis Pelayanan Publik Pada Kelurahan Buliang*
- Pratama, Ade, dkk. 2022. *Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Murung Raya Kecamatan Banjarmasin Selatan Kota Banjarmasin*. Jurnal Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjar.

Skripsi

- Nurazizah, 2020. *Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Mutiara Timur Kabupaten Pidie*. Skripsi. Universitas Negeri An-Raniry Banda Aceh.
- Sahri, Novira. 2022. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Alam Panjang Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar*. Skripsi, 26. Universitas Sultan Syarif Kasim Riau.
- Sari, Fany. I. 2016. *Kualitas Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah I Lagaligo Kabupaten Luwu Timur* . Skripsi. Universitas Hasanuddin.
- Syahputra, Hanif. 2020. *Analisis Pelayanan Publik di Kelurahan Pematang Kulim Kota Pekanbaru*. Skripsi. Universitas Islam Riau.

Tesis

- B, Irfan. 2020. *Analisis Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makasar*. Tesis. Universitas Diponegoro. Universitas Hasanudin.
- Irawan, Jefri. 2022. *Analisis Faktor Kreativitas Pengolah Ikan di Kelurahan Pasie Nan Tigo Kecamatan Koto Tangah Kota Padang*. Tesis. Universitas Bung Hatta.

Website

- Aris. *Teori Komunikasi Menurut Para Ahli*. Diakses pada 27 April 2024 dari <https://www.gramedia.com/literasi/teori-komunikasi-menurut-para-ahli/>
- Bandu, Amrillah. 2024. *Pelayanan Publik Era Digitalisasi dalam Perspektif Ilmu Komunikasi*. Diakses pada 27 April 2024 dari <https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--pelayanan-publik-era-digitalisasi-dalam-perspektif-ilmu-komunikasi>
- Hardiansyah, 2015. *Komunikasi Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta: Gava Media. Diakses pada 27 April 2024 dari <http://eprints.binadarma.ac.id/3822/1/Komunikasi%20Pelayanan%20Publik.pdf>
- UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Diakses tanggal 30 juli 2024 <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>