

DAFTAR PUSTAKA

- Anggaraeni, N. M. (2021). *Pengaruh Waktu Tunggu, Keramahan Petugas Dan Kompetensi Petugas Terhadap Kepuasan Pelanggan UPTD Puskesmas II Negara (Suatu Kajian Studi Literatur Manajemen Sumber Daya Manusia)*. *Jurnal Ilmu Hukum Humaniora Dan Politik*, 1(2), 225–234. <https://doi.org/10.38035/jihhp.v1i2>
- Azzahra, A. (2023). *Implementation Of Good Governance in Public Services at Local Government*. *International Journal of Social Service and Research*, 3(7), 1899–1906. <https://doi.org/10.46799/ijssr.v3i7.594>
- Dalimunthe, R. R., Harahap, R. D., & Harahap, D. A. (2021). *Analisis Minat Belajar Siswa Sekolah Dasar Terhadap Mata Pelajaran IPA Pada Masa Pandemi Covid-19*. *Jurnal Basicedu*, 5(3), 1341–1348. <https://doi.org/10.31004/basicedu.v5i3.888>
- DeVito, J. A. (2011). *Komunikasi Antar Manusia (Edisi Kelima)*. Karisma Publishing Group.
- DeVito, J. A. (2016). *The interpersonal communication book*, 14th edition. Pearson Education.
- Firdaus, & Lawati, S. (2019). *Keterjangkauan Informasi Dalam Pelayanan Publik*. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Studi Kebijakan (JIASK)*.
- Fitriani, R. K., Purnaweni, H., & Priyadi, B. P. (2023). *Kualitas Pelayanan Pada DINSOS PPPA Kabupaten Banjarnegara (Analisis Pengaruh Komitmen Organisasi Dan Prinsip Good Governance)*. *Journal of Public Policy and Management Review*, 13(1), 1–20.
- Hardiyansyah. (2015). *Komunikasi Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi*. Gava Media.
- Hardjana, A. (2000). *Audit Komunikasi Teori dan Praktek*. PT.Grasindo.
- Hutagalung, G. S. (2021). *Peningkatan Mutu Pelayanan Publik Dalam Rangka Mewujudkan Good Governance Di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)*. *Juristic*, 02(01).
- Ilhami, M. W., Vera Nurfajriani, W., Mahendra, A., Sirodj, R. A., & Afgani, W. (2024). *Penerapan Metode Studi Kasus Dalam Penelitian Kualitatif*. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(9), 462–469. <https://doi.org/10.5281/zenodo.11180129>
- Kalepo, R., Sakir, M., & Mediansyah, A. R. (2022). *Pengaruh Sikap Dan Kompetensi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Suwawa Kabupaten Bone Bolango*. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 8–17.
- Mahdar, & Satyadharma, M. (2023). *Efektivitas Komunikasi Interpersonal dalam Penyelenggaraan Angkutan Lebaran Tahun 2023 pada Pelabuhan Penyeberangan Baubau dan Pelabuhan Penyeberangan Waara*. *Jurnal Ilmiah Komunikasi*, 15(02), 100–108.
- Mahdar, Satyadharma, M., Susanti, N., & Dina Karamani, D. (2024). *Komunikasi Petugas Dalam Peningkatan Layanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara)*. *JDMR Jurnal Digital Media & Relationship*, 6(1), 1–8.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1992). *Analisis Data Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru*. UIP.

- Mohammed, R., & Bungin, B. (2022). *Audit Komunikasi Pendekatan dan Metode Asesmen Komunikasi dalam Organisasi*. Kencana.
- Ngalimun. (2018). *Komunikasi Interpersonal*. Pustaka Pelajar.
- Patriansyah, W., Harianja, N., & Lona, R. T. (2023). *Implementasi Sistem Informasi Manajemen Dalam Mendukung Pelayanan Administrasi Pada Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 1 Kota Padangsidempuan*. *JRIME: Jurnal Riset Manajemen Dan Ekonomi*, 1(1).
- Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2011 Tentang Pedoman Umum Audit Komunikasi Di Lingkungan Instansi Pemerintah.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Pratiwi, S., Faradila, N., & Iashania, Y. (2022). *Pelatihan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik*. *Nusantara Innovation Journal*, 1(1), 28–37.
- Purba, B., Gaspersz, S., Bisyr, M., Putriana, A., Hastuti, P., Sianturi, E., Yuliani, D. R., Widiastuti, A., Qayyim, I., Djalil, N. A., Purba, S., Yusmanizar, & Giswandhani, M. (2020). *Ilmu Komunikasi Sebuah Pengantar*. Yayasan Kita Menulis.
- Purba, H. S. (2023). *Strategi Komunikasi Pelayanan Publik Di Kota Tanjungbalai*. *KOMUNIKOLOGI: Jurnal Pengembangan Ilmu Komunikasi Dan Sosial*, 7(1), 77–88.
- Purnomo, S. J. (2023). *Mewujudkan Pelayanan Publik dalam Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik: Peran Diskominfo Provinsi Jawa Tengah Pada 2018-2023*. *Bappenas Working Papers*, 6(1), 98–112. <https://doi.org/10.47266/bwp.v6i1.189>
- Rifai. (2023). *Determinasi Inovasi Pelayanan Publik Terhadap Konseptualisasi Paradigma Humanis*. *Cakrawala*, 6(2), 800–809.
- Sagari, D., & Mujiati. (2022). *Efektivitas Layanan Hak Tanggungan Terintegrasi Secara Elektronik Di Kantor Pertanahan Kabupaten Klaten*. *Jurnal Tunas Agraria*, 5(1), 33–46.
- Saleh, Akh. M. (2021). *Komunikasi Pelayanan Publik (Strategi Komunikasi Dalam Pelaksanaan Pelayanan Prima pada Instansi Pemerintah)*. Intrans Publishing.
- Samudera, M. F. D., & Pertiwi, V. I. (2022). *Inovasi Pelayanan Publik Melalui Jamsostek Mobile (JMO) (Studi Kasus Di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Rungkut Kota Surabaya)*. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik (JPAP)*, 8(1), 152–172. <https://doi.org/https://doi.org/10.30996/jpap.v8i1.6617>
- Setiawan, K., & Muafik, R. A. (2023). *Komunikasi Interpersonal sebagai Inti Pelayanan Prima: Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan di Puskesmas Ciderum*. *PREDIKSI (Jurnal Administrasi & Kebijakan)*, 22(1), 24–34.
- Subekti, A., & Hariyanto, S. (2022). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Karanggeger Kecamatan Pajarakan Kabupaten Probolinggo*. *Jurnal Bina Bangsa Ekonomika*, 15(01), 182–190. <https://doi.org/10.46306/jbbe.v15i1>
- Sugiyono, & Lestari, P. (2021). *Metode Penelitian Komunikasi (Kuantitatif, Kualitatif, dan Cara Mudah Menulis Artikel pada Jurnal Internasional)*. Alfabeta.

- Tarigan, K. E., & Simamora, R. M. (2024). *Pengenalan Metode Wawancara Kelompok Focus Group Discussion (FGD) Di SMP Anastasya: "Membangun Keterampilan Pemahaman Berdiskusi."* *Jurnal Pemberdayaan Sosial Dan Teknologi Masyarakat*, 4(1), 7. <https://doi.org/10.54314/jpstm.v4i1.1814>
- Thadi, R. (2020). *Audit Komunikasi Organisasi Layanan Akademik di IAIN Bengkulu.* *Jurnal Penelitian Komunikasi*, 23(1). <https://doi.org/10.20422/jpk.v23i1.698>
- Ulvi, S., Bisri Mustofa, M., & Wuryan, S. (2024). *The Role of Librarians' Interpersonal Communication in Circulation Services (Study at the Lampung Provincial Library and Archives Office).* *KnE Social Sciences*, 102–114. <https://doi.org/10.18502/kss.v9i12.15842>
- Ummah, S. I., Lestari, P., & Prayudi. (2024). *Audit Komunikasi Tentang Program Pelayanan Pasien BPJS (Di Rumah Sakit Asri Medical Centre Muhammadiyah Yogyakarta).* *Heritage*, 12(01), 14–32. <https://jurnal.yudharta.ac.id/v2/index.php/HERITAGE>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.*
- Wibowo, P. D. K., & Mastur, A. S. R. (2022). *Implementasi E-Government Dalam Pemberian Dan Perpanjangan Izin Tinggal Terbatas Melalui Kantor Imigrasi.* *Jurnal Ilmiah Kajian Keimigrasian*, 5(1), 79–86. <https://doi.org/10.52617/jikk.v5i1.320>
- Widanti, N. P. T. (2022). *Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur.* *Jurnal Abdimas Peradaban*, 3(1), 73–85.
- Yin, R. K. (2022). *Studi Kasus Desain & Metode.* PT.RajaGrafindo.

