

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Ali, Achmad Bin Ali Assegaf, dkk. 2022. *Perilaku Organisasi Pendidikan*. Solok: Insan Cendekia Mandiri.
- Ariyanto, Edward. 2020. *Pengantar Ilmu Komunikasi Sejarah, Hakikat, dan Proses*. Yogyakarta: DIVA Press.
- Cangara, Hafied. 2012. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Darmansyah, Tengku. 2019. *Manajemen Perkantoran*. Medan: Lembaga Peduli Pengembangan Pendidikan Indonesia (LPPPI).
- Dwiyanto, Agus. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dyatmika, Teddy. 2021. *Ilmu Komunikasi*. Yogyakarta: Zahir Publishing.
- Fiantika, Feny Rita, dkk. 2022. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Padang: PT. Global Eksekutif Teknologi.
- Gainau, Mariyam B. 2015. *Perkembangan Remaja dan Problematikanya*. Yogyakarta: PT. KANISIUS.
- Husain. 2022. *Pelayanan Publik Masa Kini di Abad 21 M*. Surabaya: CV. Global Aksara Pers.
- Ismail, Fajri. 2018. *Statistika Untuk Peneliti Pendidikan dan Ilmu-Ilmu Sosial*. Jakarta: Pranada Media Group.
- Marlina, dkk. 2022. *Buku Ajar Ilmu Komunikasi*. CV.Feniks Muda Sejahtera.
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif* (Alih Bahasa: Hasan Basri). Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mu'iz, Muhammad dan Icuk R.B. 2021. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta Timur: PT Bumi Aksara.
- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana. 2016. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance*. Bandung: CV. PUSTAKA SETIA.
- Mulyana, Deddy. 2013. *Ilmu Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

- Muslimin, Khoirul dan Maswan. 2021. *Kecemasan Komunikasi Mengatasi Cemas Berkomunikasi di Depan Publik*. Yogyakarta: UNISNU PRESS.
- Mustanir, Ahmad. 2019. *Pelayanan Publik*. Jawa Timur: CV. Penerbit Qiara Media.
- Mustanir, Ahmad. 2022. *Pelayanan Publik*. Jawa Timur: CV. Penerbit Qiara Media.
- Noor, Juliansyah. 2012. *Metodologi Penelitian Skripsi Tesis Desertasi, dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana Pranada Media Grup.
- Nurdin, Ismail. 2017. *Etika Pemerintahan: Norma, Konsep, dan Praktek bagi Penyelenggara Pemerintahan*. Yogyakarta: Lintang Rasi Aksara Books.
- Pace, R. Wayne & Don F. Faules. 2013. *Komunikasi Organisasi: Strategi Meningkatkan Kinerja perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Pawito. 2007. *Penelitian Komunikasi Kuantitatif*. Yogyakarta: Penerbit LkiS.
- Priyowidodo, Gatut. 2020. *Monograf Netnografi Komunikasi: Aplikasi Pada Tiga Riset Lapangan*. Depok: PT RajaGrafindo Persada.
- Purba, Bonaraja et al. 2020. *Ilmu Komunika: Sebuah Pengantar*. Yayasan Kita Menulis.
- Sani, Ridwan Abdullah dan Muhammad Rahman. 2022. *Monograf Komunikasi Efektif dan Hasil Belajar*. Bandung: CV. Media Sains Indonesia.
- Sawir, Muhammad. 2020. *Birokrasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: DEEPUBLISH.
- Simamora, Priet Riris T. 2021. *Komunikasi Organisasi*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Siregar, Robert Tua, dkk. 2021. *Komunikasi Organisasi*. Bandung: Widina Bhakti Persada.
- Sugiyono. 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: ALFABETA.
- Sugiyono. 2013. *Cara Mudah Menyusun Skripsi, Tesis, dan Disertasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tasnim, dkk. 2020. *Pengantar Komunikasi Organisasi*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Yanhar Jamaluddin, *Model Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*, Jurnal TAPIs Vol. 12 No.1 Januari – Juni 2016. h. 56.
- Yasir. 2020. *Pengantar Ilmu Komunikasi Sebuah Pendekatan Kritis dan Komprehensif*. Yogyakarta: DEEPUBLISH.

Jurnal :

- Agustina, Enny. 2019. *Pelaksanaan Pelayanan Publik Berkualitas Bagi Masyarakat*. Jurnal Literasi Hukum, Vol. 3, No. 2.
- Ambarwati, Yuni dan Nanik Suryani. 2014. “*Pengaruh Komunikasi Internal, Motivasi Kerja, dan Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Perangkat Desa di Kecamatan Wonobojo, Kabupaten Temanggung*”. *Economic Education Analysis Journal* 3 (2).
- Astuti, Dwi Indah. 2022. “*Pola Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Kulaitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Long Itam Kabupaten Kutai Barat*”. Jurnal S1 Ilmu Komunikasi, Vol.10, No. 2.
- Brahmana, Deshinta Affriani Br dan Elisabeth Sitepu. 2020. “*Pola Komunikasi Organisasi Dalam Peningkatan Kinerja Pegawai di Kantor Lurah Gung Leto Kecamatan Kabanjahe*”. *Social Opinion: Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi*, Vol. 5, No. 2.
- Damayani, Desi dan Ulfi Sayyidatul Fitria. 2021. “*Jenis–Jenis Komunikasi*”. *Journal Educational Research and Social Studies*, Volume 2, Nomor 3. <http://pusdikra-publishing.com/index.php/jrss>. Diakses Tanggal 19 September 2023.
- Febrianti, Maria Meliana & Maswar Patuh Priyadi. 2022. *Implementasi Good Governance dan Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Kualitas*

- Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19*. Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi, Volume 11, Nomor 8.
- Gunawan, Hendri. 2013. *Jenis Pola Komunikasi Orang Tua dengan Anak Perokok Aktif di Desa Jembayan Kecamatan Loa Kulu kabupaten Kutai Kartanegara*. *ejournal Ilmu Komunikasi*, Volume 1, Nomor 3.
- Hamonangan, Adventus Daniel. 2013. *Fenomena Komunikasi Anak Jalanan Di Pasar 45 Kota Manado*. *Journal Online Acta Diurna*, Vol. II, No. 4. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/actadiurnakomunikasi/article/view/2881>. Diakses Pada Tanggal 2 November 2023.
- Kusyana, Dewa Nyoman Benni dan Komang Ary Pratiwi. 2019. *Skala Pengukuran Kualitas Layanan: Sebuah Kajian Literatur*. *Jurnal Widya manajemen*, Vol. 1, No. 2. <https://ejournal.unhi.ac.id/index.php/widyamanajemen/article/view/354/295>. Diakses Tanggal 4 Oktober 2023.
- Mamangkey, Marlin. 2019. *Playanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Online Di Kota Manado*. *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*. Volume. 3, Nomor. 3.
- Maryam, Neneng Siti. 2016. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi*, Volume. VI, No. 1.
- Nugroho, Mulyanto dan Abdul Halik. 2016. *Penerapan Standar Pelayanan Publik Pada Kelurahan Di Wilayah Kota Kediri*. *JHP17: Jurnal Hasil Penelitian*, Vol. 01, No. 02.
- Permata, Sintia. 2013. *Pola Komunikasi Jarak Jauh Antara Orang Tua dengan Anak (Studi Pada Mahasiswa Fisip Angkatan 2009 yang Berasal Dari Luar Daerah)*. *Journal "Acta Diurna"*, No.II, No.I.
- Pongantung, Maria Cristina, Salmin Dengo, and Rully Mambo. 2021. *'Manajemen Strategis Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Motoling Dua Kecamatan Motoling Kabupaten Minahasa Selatan'*. *Jurnal Administrasi Publik*, 7.103.

- Purba, Endang, dkk. 2022. (*Pola Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Desa Hilisataro Nandrisa Kecamatan Toma Kabupaten Nias Selatan*). *Jurnal Social Opinion*, Vol. 7, No. 2.
- Sinaga, Benjamin Nicolas & Farid Rusdi. 2023. *Teknik Komunikasi Aplikasi Buddyku Memanfaatkan Platform Media Sosial Instagram Untuk Menampilkan materi Berita*. *Jurnal Kiwari*, Vol. 2, No. 1.

Skripsi :

- Hajrianti, Delvia. 2023. “*Pola Komunikasi Organisasi Pemerintah Desa Gunung Kecamatan Gunung Toar Dalam Upaya Peningkatan Ekonomi Masyarakat*”. Skripsi Karya Mahasiswa Jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Hidayat, Fiqih. 2022. “*Peran Komunikasi Organisasi Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Balai Desa Kendal Kecamatan Astanajapura Kabupaten Cirebon*”. Skripsi Karya Mahasiswa Jurusan Komunikasi Penyiaran Islam, Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.
- Liliyai, Rusli. 2021. “*Pola Komunikasi Pemerintah Desa Osong Kecamatan Wewirnama Kabupaten Seram Bagian Timur Dalam Pengelolaan ADD Tahun 2020 Tahap I dan II*”. Skripsi Karya Mahasiswa Komunikasi dan Penyiaran Islam Fakultas Ushuluddin dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri IAIN Ambon.
- Lubis, Afrizal Fahlevi. 2018. “*Strategi Komunikasi Pemerintahan Desa dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat dalam Pembangunan*”. Skripsi Karya Mahasiswa Ilmu Komunikasi Konsentrasi Hubungan Masyarakat, fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan.

Undang-Undang :

Keputusan Menteri Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah RI Nomor 20 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Layanan Publik Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik.
<https://peraturan.bpk.go.id/Details/149605/permen-pan-rb-no-38-tahun-2012>. Diakses Tanggal 6 Oktober 2023.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelayanan Publik.

Peraturan Pemerintah RI, No.2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal, Kementerian Hukum dan Ham, 2018.
<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/67029/pp-no-2-tahun-2018>.
 Diakses Tanggal 16 Desember 2023.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa. .

Wawancara :

Eriyana. Sekretaris Desa Menten. Wawancara Tanggal 08 November 2023.

Fitriyanti. Kepala Seksi Kesejahteraan. Wawancara Tanggal 15 November 2023.

Herpan. Ketua RT 07. Wawancara Tanggal 09 November 2023.

Rafik. Masyarakat Desa Menten. Wawancara Tanggal 09 November 2023.

Rosak. Masyarakat Desa Menten. Wawancara Tanggal 10 November 2023.

Sarahma. Kepala Seksi Pelayanan. Wawancara Tanggal 08 November 2023.

Suliyanto. Kepala Desa Menten. Wawancara Tanggal 08 November 2023.

Tomi. Masyarakat Desa Menten. Wawancara Tanggal 09 November 2023.