**DAFTAR PUSTAKA**

AW Suranto. (2016). Komunikasi Interpersonal. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Anggara. Sahya. 2018. Kebijakan Publik. Bandung:CV.Pustaka Setia.

A.W. Widjaja. 2018. Komunikasi dan Hubungan Masyarakat. Jakarta : PT. Bumi Aksara.

Ahmad, M. (2016). Manajemen Pelayanan Umum. Jakarta: Universitas Terbuka.

Devito, Joseph A (2014). The Interpersonal Communication Book

Anwar, A. (2010) Ilmu Komunikasi. Jakarta : blibiografi. Hal 19

Atwar, B. (2017) Metode Penelitian Komunikasi. Bandung : Simbiosa. Hal 45

Ahmad, Badu. 2018.Pelayanan Publik Teori dan Praktik. Manggu Makmur Tanjung Lestari: Bandung. Hal 46

Ali, N. (2020). Teori Komunikasi Interpersonal. Jakarta : Kencana. Hal 9

Burhan, B. (2017). Sosiologi Komunikasi. Jakarta : Kencana. Hal 125

Deshinta, O., Br Brahmana, A., & Sitepu, E. (2020). Pola Komunikasi Organisasi Dalam Peningkatan Kinerja Pegawai Di Kantor Lurah Gung Leto Kecamatan Kabanjahe. *Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi*, *5*, 96–104.

Effendy, Onong Uchjana, Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek, Remaja Rosdakarya, Bandung, 2016.

Eka Kurniawan, W. N. (2023). Pola Komunikasi Interpersonal Antar Pustakawan Dan Pemustaka Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Perpustakaan Universitas Hindu Negeri I Gusti Bagus Sugriwa Denpasar. *Pramana: Jurnal Hasil Penelitian*, *3*(1), 11. https://doi.org/10.55115/jp.v3i1.3198

Haryatmoko, (2007). Etika Komunikasi. Yogyakarta : kanisius. Hal 85

Hardiyansyah. (2015). Komunikasi Pelayanan Publik Konsep Dan Aplikasi. Yogyakarta : Gava media. Hal 11

Hasrullah, (2013). Beragam Perpektif Ilmu Komunikasi. Jakarta : Kencana. Hal 11

Hayat. 2017. Manajemen Pelayanan Publik.Rajawali Pers: Jakarta. Hal 22

Lukman, Sampara. 2004. Manajemen Kualitas Pelayanan. STIA-LAN Press: Jakarta. Hal 64

Maoereta, S. D., & Setiawan, W. L. (2023). Analisis Iklim Komunikasi Organisasi Dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Pengurus. *Eco-Iqtishodi: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Keuangan Syariah*, *4*(2), 109–116. http://journal.ikopin.ac.id/index.php/ecoiqtishodi/article/view/3118%0Ahttps://journal.ikopin.ac.id/index.php/ecoiqtishodi/article/download/3118/2592

Mulyadi, Deddy. Dkk. 2016. Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik. Alfabeta: Bandung. Hal 62

Mulyana, Deddy. Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar. Cetakan ke 18. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2014.

Ngalimun, (2020). Ilmu Komunikasi. Yogyakarta : Paper Plane. Hal 63

Purba, E., Simamora, P. R., & Sitorus, H. S. N. (2022). Pola Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Desa Hilisataro Nandrisa Kecamatan Toma Kabupaten Nias Selatan. *Jurnal Social Opinion*, *7,*(No. 2,), 24–37.

Prasojo, Eko. 2016. Kinerja Pelayanan Publik Persepsi Masyarakat terhadap Kinerja, Keterlibatan dan Partisipasi dalam Pelayanan Pendidikan, Kesehatan dan Kependudukan. Yappika: Jakarta. Hal 24

Purba, H. S. (2023). Strategi Komunikasi Pelayanan Publik Di Kota Tanjungbalai. *Komunikologi: Jurnal Pengembangan Ilmu Komunikasi Dan Sosial*, *7*(1), 77. https://doi.org/10.30829/komunikologi.v7i1.16598

Robert. 1996. Pelayanan publik, PT. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta

Riswandi, 2019. Ilmu Komunikasi (cetakan Pertama). Yogyakarta : Graha Ilmu.

Rusdi, M. (2018). Komunikasi Interpersonal. Yogyakarta : Pustaka. Hal 46

Rahmatullisa, S., & Astuti, M. (2024). *Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Badan Pengelola Pajak Daerah Kayuagung Kabupaten Ogan Komering Ilir*. *3*(3), 935–945.

Sebagai, D., Satu, S., Guna, P., & Gelar, M. (n.d.). *KEPENDUDUKAN (Studi di Kantor Camat Sekarbela Kota Mataram) THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES IN THE FIELD OF POPULATION ADMINISTRATION (Study in the Sekarbela sub-district office of Mataram city)*.

Tubbs, Stewart L & Sylvia Moss, Human Communication: Konteks-Konteks Komunikasi,

Wirijadinata, J. J. (2017). STANDAR PELAYANAN PUBLIK DALAM MEREALISASIKAN AKUNTABILITAS KINERJA PEMERINTAH Oleh: Jat Jat Wirijadinata \* ). *Wacana Kinerja Kajian Praktis-Akademis Kinerna Dan Administrasi Pelayanan Publik*, *10*(4).

Zakiyah, N., & Wahyono. (2020). Peran Kualitas Pelayanan dalam Memediasi Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Disiplin Kerja, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Economic Education Analysis Journal*, *9*(3), 690–703. https://doi.org/10.15294/eeaj.v9i3.31647