

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad mustamil khairan dan Taufan Ahli amiiKusumastuti., A. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Depublish Publisher.
- Aminulloh, A., Setyawan, D., Fahmi, D., Universitas, F., & Malang, T. T. (t.t.). *Model Komunikasi, Sifat Arogansi dan Etika Komunikasi Pemerintah Menuju Pelayanan Publik Prima*.
- Aprilia, M. S., Puspitarini, R. C., Ilmu, J., Negara, A., & Marga, U. P. (2021). *PROBOLINGGO*. 3(1), 56–61.
- Ballantyne, P. F. (2016). *Robert S. Woodworth (1869-1962): Career overview and contemporary significance*. May 2004.
- Budi, R. (2012). peneliti menyimpulkan 5 indikator kepribadian yaitu keterbukaan, keramah tamahan, kehati-hatian, kestabilan emosi dan keterbukaan pada pengalaman. Aparatur pemerintah sebagai pemberi pelayanan publik dapat melakukan evaluasi secara berkala mengenai kualita. *Stimuli, IV*(Juli-Desember), 54–62.
- Damayanti, L. D., Suwena, K. R., & Haris, I. A. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 11(1), 21. <https://doi.org/10.23887/jjpe.v11i1.20048>
- Dr. Drs. Ismail Nurdin, M. S. (t.t.). *Kualitas Pelayanan Publik (PERILAKU APARATUR DAN KOMUNIKASI BIROKRASI DALAM PELAYANAN PUBLIK)*.
- Dr. H. Syaiful Rohim, M. Si. (2016). *Teori komunikasi : perspektif, ragam, dan aplikasi* (Rineka cipta, Ed.).
- Nadialista Kurniawan, R. A. (2021). STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK. *Industry and Higher Education*, 3(1), 1689–1699. <http://journal.unilak.ac.id/index.php/JIEB/article/view/3845%0Ahttp://dspace.uc.ac.id/handle/123456789/1288>
- Ningtyas, R., Widowati, N., Diponegoro JIProf Soedharto, U. S., & Tembalang, K. (t.t.). *ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI PUSKESMAS BANDARHARJO DI KECAMATAN SEMARANG UTARA*.
- Nurrahman, A., Santoso, E. B., & Sani, M. F. (2021). Peningkatan Kinerja Pegawai Dalam Proses Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kantor Kecamatan Kelapa Dua Kabupaten Tangerang Provinsi Banten. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, 10(2), 292–302. <https://doi.org/10.33701/jiwbp.v10i2.1401>
- Pritami, I. F. (2023). *Pengaruh Inovasi Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Si Rancak di Dinas Kependudukan dan*. 7, 16215–16226.
- Raff, B. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Camat Walea Kepulauan Kabupaten Tojo Una-Una*. 8(1), 335–348.

- Riska Chyntia Dewi, & Suparno Suparno. (2022). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 78–90. <https://doi.org/10.56444/jma.v7i1.67>
- Roza Fakhrol. (2021). *Analisis Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Camat Bengkalis Kabupaten Bengkalis*.
- Sonani, N., & Yulia, I. A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Bagian Pelayanan Administrasi Kependudukan. *Jurnal Visionida*, 7(1), 15–21. <https://ojs.unida.ac.id/Jvs/article/view/4357/2557>
- S.P., S. S., & Tanawijaya, H. (2019). Eksistensi Tanah Bengkok Setelah Berubahnya Pemerintah Desa Menjadi Pemerintah Kelurahan (Studi Kasus Di Wilayah Kelurahan Kelapa Dua Dan Kelurahan Bencongan, Kecamatan Kelapa Dua, Kabupaten Tangerang). *Jurnal Hukum Adigama*, 2(2), 558. <https://doi.org/10.24912/adigama.v2i2.6575>
- Sulistyo, I. N., & Sotya Partiwidiwijoyo. (2020a). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Ayah Kabupaten Kebumen. *Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis)*, 4(2), 276–286. <https://doi.org/10.37339/e-bis.v4i2.386>
- Walther, J. B., Giles, H., Edwards, A. L., & Walther, J. B. (2023). Communication accommodation theory: Past accomplishments , current trends , and future prospects Communication accommodation theory: Past accomplishments , current trends , and future prospects. *Language & Communication*, 99(September), 101571. <https://doi.org/10.1016/j.langsci.2023.101571>
- Yolanda, E. S., & Rosy, B. (2022). Pengaruh Komunikasi Dan Kepribadian Terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Kualitas Pelayanan Pegawai Kantor Desa Driyorejo. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik*, 9(3), 518–535. <https://doi.org/10.37606/publik.v9i3.359>
- Yumelda Sari, S. S. M. S. (n.d.). PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DALAM UPAYA MENINGKATKAN KESEJAHTERAAN HIDUP PEDAGANG MAKAN OLEH-OLEH PULAU PRAMUKA. <https://komunikologi.esaunggul.ac.id/index.php/KM/article/view/192/192>
- Zuchri Abdussamad, A. T. I. K. S. A. (n.d.). Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus : Gorontalo Utara). <https://journal.uny.ac.id/index.php/efisiensi/article/view/37275>