

DAFTAR PUSTAKA

- Adi, S. (2021). *Peran Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik*. Jurnal Teknologi & Manajemen, 15(3), 99-112.
- Agus Dwiyanto. (2019). *Pelayanan Publik: Konsep dan Implementasi*
- Amaliya, N., Ibrahim, & Gafallo, M. F. Y. (2024). Proses Komunikasi Tutor dan Anggota Komunitas dalam Mengembangkan Hard Skill (Studi Komunitas Sekitar Pendidikan). *Jurnal Simbolika: Research and Learning in Communication Study*, 10(1), 35-43.
- Arifin, H. (2020). Kendala Komunikasi dalam Pelayanan Publik dan Dampaknya pada Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Ilmu Sosial dan Pemerintahan*, 10(2), 48-59.
- Arifin, S. (2019). "Hambatan Komunikasi dalam Pelayanan Publik di Era Digital." *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 11(1), 80-92.
- Arikunto, S. (2018). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, S. (2019). *Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: Bina Aksara.
- Astuti, R., & Taufik, M. (2020). *Penyederhanaan Prosedur dalam Pelayanan Publik: Dampaknya terhadap Kepuasan Masyarakat*. Jurnal Administrasi Publik Indonesia, 5(3), 45-58.
- Dzikra, Ahmad. (2020). *Menilai Persepsi tentang Kualitas Pelayanan Publik*. Jakarta: Penerbit Mandiri.
- Fauziah, L. (2021). *Koordinasi Pegawai dalam Penyampaian Layanan Publik yang Efektif*. Jurnal Manajemen Pelayanan, 9(2), 75-89.
- Hariyanto, D. (2021). *Buku Ajar Pengantar Ilmu Komunikasi*.

- Haryanto, A. (2020). *Komunikasi dalam Pelayanan Publik: Teori dan Praktik*. Yogyakarta: Penerbit Akademia.
- Haryanto, B. (2022). *Komunikasi Layanan Publik: Mengatasi Kesenjangan dalam Penyampaian Informasi kepada Masyarakat*. Jurnal Komunikasi & Pelayanan Publik, 11(2), 134-148.
- Hayat, Muhammad. (2020). *Dasar-Dasar Pelayanan Publik*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Hayat, N. (2019). *Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat*. Surabaya: Nusantara Press.
- Kartika, D. A. (2023). Analisis Pola Komunikasi Organisasi dalam Kesenjangan Generasi di PT Pertamina Bina Medika IHC. *Prosiding Seminar Nasional Penelitian dan Pemberdayaan Masyarakat Ke-3*, 172-179.
- Keputusan MENPAN No. 63 Tahun 2003 tentang Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik. (2003). Jakarta: Penerbit Kementerian PAN.
- Keputusan MENPAN No. 63 Tahun 2003 tentang Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik. (2003). Jakarta: Penerbit Kementerian PAN.
- Kurniawan, A. (2023). *Peningkatan Keterampilan Sosial Pegawai dalam Pelayanan Publik untuk Meningkatkan Kepuasan Masyarakat*. Jurnal Pelayanan & Kesejahteraan Sosial, 14(1), 45-59.
- Kurniawan, H. (2023). Komunikasi dan Interaksi dalam Pelayanan Publik: Analisis Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 18(2), 102-114.
- Lembaga Administrasi Negara. (2018). *Karakteristik Pelayanan Publik*. Jakarta: Penerbit Lembaga Administrasi Negara.
- Miftah, T. (2015). *Perilaku Organisasi Konsep dasar dan aplikasinya*.
- Mukarom, Z. (2020). *Teori-Teori Komunikasi*. Jurusan Manajemen Dakwah

Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Gunung....

- Nursalam. (2022). *Komunikasi Kesehatan Berbasis Terapeutik*
- Mustafa, I., Kedoh, L. N., & Desire, M. Y. (2021). Kesenjangan Komunikasi Orang Tua dan Anak dalam Menghadapi Pembelajaran Online di Masa Pandemi COVID-19. *Jurnal Nomosleca*, 7(1), 45-58.
- PERMENPAN Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. (2017). Jakarta: Penerbit Kementerian PAN.
- Prabowo, T., & Sulastri, D. (2021). *Analisis Kesenjangan Komunikasi dalam Organisasi Pemerintahan di Indonesia*. *Jurnal Komunikasi*, 10(3), 40-50.
- Prasetyo, R., & Irawan, B. (2023). *Peran Media Sosial dalam Komunikasi Pelayanan Publik: Studi Kasus Pemerintah Daerah*. Jakarta: Penerbit Media Berkarya.
- Raharjo, B., & Widodo, W. (2020). *Komunikasi Organisasi dalam Pelayanan Publik: Studi Kasus di Instansi Pemerintah*. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(1), 22-31.
- Sari, D. (2022). Interaksi antara Petugas dan Penerima Layanan dalam Pelayanan Administrasi Publik. *Jurnal Administrasi Negara*, 19(3), 88-98.
- Setiawan, B., & Kurniawan, M. (2021). Komunikasi Publik dan Manajemen Layanan Pemerintah. *Jurnal Administrasi Publik*, 18(2), 120-135.
- Siregar, N. (2022). "Pengaruh Teknologi Informasi terhadap Efektivitas Komunikasi dalam Pelayanan Publik." *Jurnal Komunikasi Publik*, 14(3), 45-58.
- Siswanto Teresia, 2019:25 dalam Suparyanto dan Rosad. (2020). Teknik analisis data. *Suparyanto Dan Rosad (2015, 5(3), 248–253*.
- Soekanto, S. (2020). *Pengantar Penelitian Sosial*. Jakarta: Rajawali Pers.

- Sugiyono, M. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, M. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, M. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suryani, D., & Hidayah, N. (2020). *Ekspektasi dan Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Publik di Era Digital*. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(4), 212-225.
- Sutriadi, R. (2025). Konsep Communicative City sebagai Upaya Menjembatani Kesenjangan Digital dalam Implementasi Smart City. *Jurnal Desain Komunikasi*, 10(1), 15-28.
- Tahrin. (2016). *Peranan Komunikasi Tokoh Masyarakat dalam Meminimalisir Kesenjangan Sosial di Kelurahan Mampang*.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. (2009). Jakarta: Penerbit Pemerintah Republik Indonesia
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara. (2014). Jakarta: Penerbit Pemerintah Republik Indonesia.
- Wijaya, A. (2023). Peran Komunikasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 16(1), 34-46.
- Zubaidah, I., & Sudirah, S. (2023). Analisis Kesenjangan antara Kenyataan dan Harapan Mahasiswa terhadap Interaksi dalam Pembelajaran Jarak Jauh. *Laporan Penelitian Universitas Terbuka*, 1-50.