

## STRATEGI KOMUNIKASI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN 20 ILIR DUA KOTA PALEMBANG

Maharani Khoirunnisa<sup>1</sup>, Taufik Akhyar<sup>2</sup>, Muslimin Ritonga<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang

e-mail: <sup>1</sup>maharanik58@gmail.com, <sup>2</sup>akhyartaufik78@gmail.com,

<sup>3</sup>musliminritonga@radenfatah.ac.id

### ABSTRAK

*Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi komunikasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kelurahan 20 Ilir Dua Kota Palembang. Kerangka teori yang digunakan adalah Model Komunikasi Harold Lasswell dengan lima unsur utama: Who, Says What, In Which Channel, To Whom, dan With What Effect. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam kepada masyarakat sebagai penerima layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi aparatur kelurahan telah berjalan cukup baik dalam aspek keramahan dan keterbukaan, namun masih menghadapi hambatan pada kejelasan pesan, keterbatasan pemanfaatan media informasi, serta konsistensi penyampaian prosedur pelayanan. Masyarakat berharap adanya transparansi yang lebih tinggi, penyediaan media informasi tertulis maupun digital, serta mekanisme pelayanan yang lebih efisien. Faktor pendukung utama berupa ketersediaan sarana prasarana dan komitmen aparatur, sedangkan faktor penghambat muncul pada aspek semantik, seperti kurangnya konsistensi bahasa dan ekspresi komunikasi. Penelitian ini menegaskan bahwa strategi komunikasi yang efektif menjadi kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya dengan memperkuat kejelasan pesan, diversifikasi media komunikasi, dan peningkatan keterampilan komunikasi interpersonal aparatur.*

**Kata kunci:** Strategi komunikasi, Pelayanan publik, Model Lasswell, Masyarakat.

### ABSTRACT

*This research aims to analyze communication strategies in improving the quality of public services at 20 Ilir Dua Sub-district, Palembang City. The theoretical framework employed is Harold Lasswell's Communication Model with five core elements: Who, Says What, In Which Channel, To Whom, and With What Effect. This study applies a qualitative descriptive method, with primary data obtained through in-depth interviews with community members as service recipients. The findings indicate that the communication strategies implemented by sub-district officials are generally positive in terms of friendliness and openness, yet challenges remain regarding message clarity, limited use of information media, and inconsistency in delivering service procedures. The community expects greater transparency, the provision of written or digital information media, and more efficient service mechanisms. Supporting factors include adequate*

*facilities and the commitment of staff, while inhibiting factors are mainly semantic aspects such as inconsistent language use, rigid communication style, and lack of effective information channels. This study highlights that effective communication strategies are essential to improving public service quality, particularly through clearer messages, diversified communication media, and enhanced interpersonal communication skills among public service staff.*

**Keywords:** *communication strategy, public service, Lasswell model, community.*

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan subyek yang sering menjadi bahan pembicaraan dan merupakan komponen yang tidak terpisahkan dari kehidupan masyarakat. Layanan ini menempati ruang yang berbeda dalam tujuan sosial yang menyeluruh, yang merupakan elemen dasar dalam pembentukan negara. Pelayanan publik, dalam hal ini, mewujudkan peran negara dalam memenuhi kebutuhan warga negara, yang berfungsi sebagai saluran untuk mencapai kesejahteraan sosial (Supriyadi & Niswah, 2019).

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan konsekuensi dari pelaksanaan otonomi daerah, terutama setelah diberlakukannya UU No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Namun demikian, berbagai persoalan muncul di tengah masyarakat. Terungkap bahwa hak-hak pelayanan yang diterima masyarakat belum memenuhi harapan semua pihak, baik masyarakat umum maupun pemerintah sendiri. Pemerintah berupaya memberikan pelayanan yang paling optimal sebagai aspek yang melekat pada fungsi aparatur negara. Yang dimulai dari pemerintahan tertinggi (tingkat pusat) dan berujung pada pemerintahan terendah (desa/kelurahan). Pendekatan sistematis ini dilakukan untuk menjamin pemberian pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Pelaksanaan reformasi birokrasi bergantung pada penetapan Standar Operasional Prosedur (SOP) oleh masing-masing penyedia layanan publik (Suryadin, 2019).

Kelurahan merupakan wilayah kerja lurah sebagai perangkat daerah kabupaten yang berada di bawah kecamatan dan bertanggung jawab kepada camat. Kelurahan mempunyai tugas melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh camat, disamping tugas-tugas pemerintahan lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2005 tentang kelurahan, Pasal 3 menetapkan bahwa kelurahan berada di bawah kepemimpinan seorang lurah, yang pada gilirannya bertanggung jawab kepada bupati/walikota melalui camat. Tugas-tugas pokok yang disebutkan dalam Pasal 4 harus dilaksanakan oleh lurah sesuai dengan tugas-tugas berikut: Penyelenggaraan kegiatan pemerintahan kelurahan merupakan komponen pertama. Komponen kedua adalah pemberdayaan masyarakat. Komponen ketiga adalah pelayanan masyarakat. Komponen keempat adalah penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum. Komponen kelima adalah pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum. Komponen keenam adalah pengembangan lembaga kemasyarakatan (Prastowo, 2020).

Di kantor Kelurahan 20 Ilir Dua, terdapat mekanisme dalam proses pelayanan satu pintu yang diterapkan saat penyelenggaraan pelayanan publik. Mekanisme ini memungkinkan pemohon atau anggota masyarakat yang ingin mengurus masalah administrasi yang berkaitan dengan kependudukan secara langsung. Adapun jenis-jenis pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan 20 Ilir Dua yaitu meliputi berbagai macam pelayanan administrasi penerbitan surat keterangan tidak mampu (SKTM), domisili, pengantar untuk pernikahan, penerbitan akta kematian, keterangan pindah, surat izin usaha, keterangan pekerjaan, keterangan ahli waris dan lain-lainnya.

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, terlihat bahwa pelayanan yang diberikan oleh kelurahan bersifat menyeluruh dan mencakup semua dimensi pelayanan masyarakat. Oleh karena itu, pelaksanaan pelayanan oleh pegawai/pejabat kelurahan diharapkan dapat memenuhi asas kepatutan, efektifitas, dan efisiensi. Pelayanan ini diharapkan dapat dirasakan oleh masyarakat.

Di kantor Kelurahan 20 Ilir Dua, terdapat mekanisme dalam proses pelayanan satu pintu yang diterapkan saat penyelenggaraan pelayanan publik. Mekanisme ini memungkinkan pemohon atau anggota masyarakat yang ingin mengurus masalah administrasi yang berkaitan dengan kependudukan secara langsung. Masyarakat dapat mengunjungi loket layanan yang telah ditentukan dengan membawa persyaratan dokumen, di mana dokumen atau permintaan yang diperlukan akan diproses. Selanjutnya, staf layanan akan melakukan peninjauan yang cermat terhadap catatan yang telah diserahkan untuk tujuan verifikasi, setelah dokumen-dokumen tersebut selesai diproses, selanjutnya masyarakat diminta untuk menunggu, lalu surat akan dibuat sesuai dengan kebutuhan pemohon, surat ini akan disahkan secara resmi dengan tanda tangan lurah dan cap stempel untuk menegaskan keabsahan hukumnya, dokumen-dokumen yang telah diberikan tadi akan dimasukkan ke bagian pengarsipan.

Efektivitas pemberian layanan publik bergantung pada kinerja aparat pemerintah, termasuk pegawai yang bertugas di kantor Kelurahan 20 Ilir Dua, Palembang. Oleh karena itu, sangat penting untuk menilai kompetensi pegawai, yang mencakup pengetahuan, keterampilan, dan wawasan yang diperoleh melalui pendidikan, pelatihan, pembelajaran, dan pengalaman, untuk memastikan pemberian layanan publik yang efektif kepada masyarakat.

Namun, sering kali pelayanan yang diberikan kurang memuaskan, permasalahan ini bisa mencakup seperti keterlambatan pelayanan, antrian yang panjang, dan persyaratan yang tidak jelas. Sebagai contoh, sulit untuk bertemu dengan lurah jika ada kebutuhan dari masyarakat setempat. Tantangan-tantangan ini sangat terasa di kantor-kantor kelurahan, seperti yang ada di Kelurahan 20 Ilir Dua, Palembang (Luas dkk, 2017).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi komunikasi aparatur kelurahan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan mengacu pada Model Komunikasi Harold Lasswell, yang menekankan lima unsur utama yaitu *who*, *says what*, *in which channel*, *to whom*, dan *with what effect*. Melalui kerangka ini, penelitian berupaya memahami bagaimana aparatur kelurahan berperan sebagai komunikator, bagaimana pesan pelayanan disampaikan, saluran komunikasi yang digunakan, sasaran penerima, serta efek yang dihasilkan dalam bentuk kepuasan dan kepercayaan masyarakat.

Kebaruan dari penelitian ini terletak pada fokusnya yang menelaah strategi komunikasi dalam pelayanan publik di tingkat kelurahan dengan menekankan faktor pendukung dan penghambat yang berpengaruh, khususnya hambatan semantik seperti penggunaan bahasa, ekspresi komunikasi, dan kejelasan pesan. Dengan pendekatan kualitatif, penelitian ini tidak hanya memberikan gambaran deskriptif mengenai strategi komunikasi yang dijalankan, tetapi juga menawarkan analisis mendalam mengenai bagaimana strategi tersebut dapat diperkuat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi bagi pengembangan kajian ilmu komunikasi, khususnya dalam konteks komunikasi pemerintahan, sekaligus memberikan rekomendasi praktis bagi aparatur kelurahan dalam membangun pelayanan publik yang lebih transparan, efektif, dan responsif.

### KAJIAN TEORI

Strategi komunikasi pada dasarnya merupakan rencana terstruktur yang dirancang untuk mencapai tujuan komunikasi tertentu melalui integrasi antara perencanaan dan manajemen pesan (Faulensia dkk, 2025). Dalam konteks pelayanan publik, strategi komunikasi menjadi penting karena kualitas layanan sangat dipengaruhi oleh sejauh mana pesan dapat disampaikan secara jelas, konsisten, serta melalui saluran yang tepat (Irawan dkk, 2025). Model komunikasi Harold Lasswell tahun 1948 yang terdiri dari *who*, *says what*, *in which channel*, *to whom*, dan *with what effect* menjadi kerangka yang relevan untuk menilai efektivitas komunikasi aparatur kelurahan, mulai dari peran komunikator, substansi pesan, media yang digunakan, hingga dampak yang dihasilkan terhadap masyarakat (Syarbani dkk, 2021).

Pelayanan publik sendiri didefinisikan sebagai serangkaian kegiatan yang disediakan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, dengan indikator kualitas yang meliputi kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan fasilitas fisik (Widati, 2022). Penyelenggaraan pelayanan publik yang baik tidak hanya memerlukan sistem dan prosedur yang jelas, tetapi juga strategi komunikasi yang mampu membangun transparansi, meningkatkan kepercayaan, serta menumbuhkan partisipasi warga (Ramadhan dkk, 2021).

Kualitas pelayanan merupakan konsep yang menekankan sejauh mana layanan publik memenuhi kebutuhan, harapan, dan kepuasan masyarakat. Kualitas dipahami sebagai tingkat kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan standar yang telah ditetapkan (Hardiyansyah, 2018). Dalam konteks pelayanan publik, kualitas layanan dipengaruhi oleh tata kelola birokrasi, kapasitas sumber daya manusia, serta mekanisme komunikasi antara aparatur dengan Masyarakat (Fikri & Thanreng, 2025). Pelayanan yang berkualitas tidak hanya diukur dari kecepatan dan ketepatan prosedur, tetapi juga dari sejauh mana proses komunikasi mampu menciptakan transparansi, keterbukaan, dan kepercayaan publik (Siti, 2023).

Sejumlah penelitian sebelumnya memperkuat pentingnya strategi komunikasi dalam konteks ini. Strategi komunikasi perangkat kelurahan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan publik desa ditentukan oleh konsistensi staf dalam menjalankan dimensi pelayanan (Syahrul, 2022). Rendahnya disiplin aparatur dan

minimnya sarana prasarana sebagai penghambat pelayanan publik. Risandi (2016) menekankan peran komunikasi kepemimpinan kepala desa dalam membangun birokrasi yang responsif, strategi humas berpengaruh terhadap citra positif pelayanan administrasi di tingkat desa.

Dengan demikian, penelitian ini menempati posisi penting dalam mengisi celah kajian sebelumnya dengan menekankan aspek strategi komunikasi yang lebih spesifik, yaitu bagaimana aparatur kelurahan menyusun dan melaksanakan komunikasi publik, serta bagaimana faktor pendukung dan penghambat, khususnya hambatan semantik, memengaruhi kualitas layanan. Kebaruan penelitian ini terletak pada analisis mendalam terhadap praktik komunikasi di tingkat kelurahan yang belum banyak disentuh oleh penelitian terdahulu.

## **METODE PENELITIAN**

### **Alat dan Bahan**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif untuk menganalisis strategi komunikasi aparatur kelurahan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Alat utama penelitian berupa pedoman wawancara mendalam yang dirancang sesuai dengan fokus penelitian, serta lembar observasi non-partisipan untuk mencatat perilaku aparatur dan masyarakat selama proses pelayanan. Bahan penelitian berupa data primer yang diperoleh dari wawancara dengan masyarakat sebagai penerima layanan dan pegawai kelurahan, serta data sekunder berupa dokumen resmi, arsip kelurahan, artikel, dan literatur yang relevan dengan pelayanan publik dan strategi komunikasi.

### **Jalannya Penelitian**

Proses penelitian diawali dengan observasi awal di Kelurahan 20 Ilir Dua Kota Palembang untuk mengidentifikasi permasalahan dalam pelayanan publik. Selanjutnya dilakukan wawancara mendalam dengan informan kunci yang dipilih berdasarkan keterlibatan langsung dalam layanan administrasi, baik dari pihak masyarakat maupun aparatur kelurahan. Peneliti juga melakukan penelusuran dokumentasi berupa catatan pelayanan, regulasi, serta laporan internal kelurahan. Seluruh data dikumpulkan secara triangulatif untuk memastikan keabsahan dan kelengkapan informasi. Penelitian dilaksanakan secara langsung di lokasi dengan memperhatikan konteks sosial dan budaya masyarakat sekitar.

### **Analisis Data**

Analisis data dilakukan secara deskriptif kualitatif dengan mengikuti tahapan reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan. Data hasil wawancara ditranskrip, diklasifikasi sesuai tema penelitian, lalu direduksi untuk menyingkirkan informasi yang tidak relevan. Selanjutnya, data disajikan dalam bentuk narasi yang dikaitkan dengan kerangka teori komunikasi Harold Lasswell untuk melihat kesesuaian strategi komunikasi aparatur dengan lima unsur utama komunikasi. Analisis ini juga digunakan untuk menilai

faktor pendukung dan penghambat pelayanan, khususnya hambatan semantik, sehingga menghasilkan pemahaman mendalam mengenai efektivitas strategi komunikasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Strategi komunikasi yang diterapkan aparatur Kelurahan 20 Ilir Dua dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dapat dianalisis melalui kerangka model komunikasi Harold Lasswell. Lima unsur komunikasi, yaitu *who, says what, in which channel, to whom, dan with what effect*, menjadi acuan untuk menilai sejauh mana aparatur mampu membangun komunikasi yang efektif dalam penyampaian layanan administrasi kepada masyarakat.

Strategi sebagai Komunikator aparatur kelurahan berperan sebagai komunikator utama dalam pelayanan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari segi kredibilitas, sebagian besar aparatur dinilai masyarakat cukup jujur, disiplin, dan berkomitmen memberikan pelayanan. Namun, masih ada keluhan terkait sikap komunikasi yang kurang ramah, seperti ekspresi wajah yang cenderung serius dan logat daerah yang dianggap kaku. Dari sisi kejujuran dan keterbukaan, aparatur telah berusaha menjelaskan prosedur pelayanan sesuai aturan, tetapi keterbatasan waktu dan kesibukan pimpinan sering membuat masyarakat menunggu lebih lama. Sementara itu, indikator disiplin dan tanggung jawab masih belum sepenuhnya konsisten, terutama saat lurah tidak berada di tempat sehingga proses penandatanganan dokumen menjadi terhambat.

Strategi dalam penyampaian pesan pada unsur pesan, kejelasan informasi menjadi kendala utama. Aparatur sering menyampaikan informasi secara lisan tanpa didukung papan pengumuman atau media digital, sehingga masyarakat harus datang berulang kali untuk melengkapi persyaratan. Dari indikator akurasi dan konsistensi pesan, ditemukan bahwa penjelasan yang diberikan belum selalu seragam antarpetugas, menimbulkan kebingungan bagi masyarakat. Dari sisi relevansi dan kecepatan, pelayanan administratif umumnya dapat selesai pada hari yang sama, namun kondisi kehadiran lurah membuat proses sering tertunda. Hal ini menunjukkan bahwa meski pesan yang disampaikan sesuai prosedur, konsistensi dan akurasi dalam praktik masih perlu diperkuat.

Strategi penggunaan media pada saluran komunikasi yang digunakan masih terbatas pada tatap muka langsung di kantor kelurahan. Indikator keragaman media belum terpenuhi karena tidak adanya pemanfaatan teknologi informasi seperti WhatsApp resmi, media sosial, atau papan informasi digital. Padahal, ketersediaan saluran tertulis atau digital dapat mengurangi miskomunikasi dan mempercepat penyebaran informasi. Dari sisi kemudahan akses, masyarakat hanya bisa memperoleh informasi ketika datang langsung ke kantor, sehingga menimbulkan ketidakpastian. Hal ini menunjukkan perlunya diversifikasi media komunikasi agar pelayanan lebih transparan dan efisien.

Strategi Memahami Komunikan pada masyarakat Kelurahan 20 Ilir Dua berasal dari latar belakang sosial, ekonomi, dan pendidikan yang beragam. Aparatur sudah berupaya menyesuaikan komunikasi, misalnya menggunakan bahasa yang sederhana, namun indikator empati dan kesabaran belum sepenuhnya tercapai. Beberapa warga menilai ekspresi komunikasi masih kurang ramah, dan hal ini dapat memengaruhi

kenyamanan. Dari sisi pemahaman kebutuhan komunikasi, aparatur telah memahami pentingnya pelayanan cepat dan tepat, tetapi keterbatasan fasilitas serta prosedur birokrasi membuat kebutuhan tersebut belum sepenuhnya terpenuhi.

Strategi mencapai efek pada efek komunikasi yang diharapkan adalah terciptanya pemahaman bersama, kepercayaan, dan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator pemahaman pesan sebagian besar sudah tercapai, meskipun masih ada masyarakat yang kebingungan akibat kurangnya kejelasan informasi. Indikator kerjasama dan partisipasi masyarakat terlihat dalam bentuk kepatuhan warga memenuhi persyaratan, namun keluhan tetap muncul terkait waktu tunggu yang lama. Indikator kepuasan dan kepercayaan masih bervariasi; sebagian masyarakat puas dengan keramahan staf, sementara yang lain menganggap pelayanan berbelit-belit.

Faktor pendukung pelayanan publik di Kelurahan 20 Ilir Dua meliputi sarana dan prasarana yang cukup memadai, seperti adanya ruang pelayanan, perangkat komputer, serta komitmen aparatur dalam melaksanakan tugas. Selain itu, adanya mekanisme pelayanan satu pintu juga mendukung efektivitas proses pelayanan. Namun, faktor penghambat yang signifikan adalah hambatan semantik, meliputi penggunaan bahasa yang kurang konsisten, ekspresi komunikasi yang dianggap kurang ramah, serta penjelasan pesan yang tidak selalu jelas. Hambatan lain muncul dari keterbatasan media komunikasi dan ketidakhadiran lurah pada saat dibutuhkan, yang memperlambat penyelesaian administrasi.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menegaskan bahwa strategi komunikasi yang efektif menjadi kunci dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Aparatur perlu memperkuat aspek komunikator dengan meningkatkan keramahan dan konsistensi, memperbaiki penyampaian pesan melalui media tertulis dan digital, serta lebih memahami kebutuhan masyarakat sebagai komunikasi.

## KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa strategi komunikasi dalam pelayanan publik di Kelurahan 20 Ilir Dua telah berjalan dengan cukup baik melalui peran aparatur sebagai komunikator yang ramah dan terbuka. Informasi pelayanan masih didominasi tatap muka, sementara media tertulis dan digital belum dimanfaatkan secara optimal, sehingga akses informasi belum merata. Prosedur pelayanan yang kurang rinci membuat sebagian warga harus kembali melengkapi dokumen, meskipun pemahaman masyarakat secara umum sudah cukup baik. Efek komunikasi yang tercipta adalah meningkatnya interaksi antara aparatur dan masyarakat, namun efektivitas pelayanan masih dipengaruhi keterbatasan pegawai dan ketergantungan pada kehadiran lurah.

Faktor pendukung peningkatan pelayanan meliputi ketersediaan sarana-prasarana yang memadai serta dukungan regulasi internal. Sementara itu, faktor penghambat meliputi keterbatasan sumber daya manusia, minimnya pemanfaatan media informasi publik, serta hambatan komunikasi interpersonal seperti penggunaan bahasa yang kurang jelas, jadwal pelayanan yang tidak pasti, dan sikap aparatur yang terkadang kurang ramah.

## UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis menyampaikan rasa terima kasih yang mendalam kepada dosen pembimbing, Dr. Taufik Akhyar, S.Ag., M.Si, dan Muslimin Ritonga M.Sos atas bimbingan serta arahan yang diberikan sepanjang proses penelitian hingga penulisan artikel ini. Ucapan terima kasih juga ditujukan kepada para informan yang dengan penuh kesediaan meluangkan waktunya untuk berbagi pengalaman dan pandangan, serta kepada rekan-rekan yang telah memberikan dukungan moral maupun masukan berharga dalam penyusunan karya ilmiah ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Faulensia, A., Yenrizal, Y., & Pebriana, R. (2025). Strategi Komunikasi Humas PT. Pertamina EP Pendopo Field dalam Melaksanakan Program CSR. *EduTIK: Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 5(3), 628-647.
- Fikri, M. A. R., & Tjenreng, M. B. Z. (2025). Manajemen Pelayanan Publik. *Jurnal PKM Manajemen Bisnis*, 5(1), 291-304.
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator dan implementasinya*. Gava Media.
- Irawan, E. P., Minarsi, A., Rianty, E., Halim, B., Putri, R. N. I., & Juansa, A. (2025). *KOMUNIKASI PELAYANAN PUBLIK*. Star Digital Publishing.
- Luas, J., Kimbal, M., & Singkoh, F. (2017). Efektivitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Kakaskasen Dua Kecamatan Tomohon Utara Kota Tomohon. *Jurnal Eksekutif*, 2(2).
- Prastowo, F. A. A. (2020). Pelaksanaan fungsi pokok humas pemerintah pada lembaga pemerintah. *Profesi Humas*, 5(1), 17-37.
- Ramadhan, F., Muhafidin, D., & Miradhia, D. (2021). Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Ibum Kabupaten Bandung. *JANE-Jurnal Administrasi Negara*, 12(2), 58-63.
- Siti, M. (2023). *BUKU STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI ERA DIGITALISASI*.
- Supriyadi, M. A. A., & Niswah, F. (2019). Strateg Peningkatan Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang. *Publika*, 7(6).
- Suryadin, Y. (2019). Studi Tentang Pelayanan Publik Di Kelurahan Temindung Permai Samarinda. *EJournal Ilmu Pemerintahan*, 7(4), 1485–1496.
- Syahrul, M. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Desa Sidorame Medan Perjuangan. *AS-SIYASAH: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*.
- Syarbaini, S., Nur, S. M., & Anom, E. (2021). Teori, media dan strategi komunikasi politik. *Jakarta: Esa Unggul*, 127-35.
- Widanti, N. P. T. (2022). Konsep good governance dalam perspektif pelayanan publik: Sebuah tinjauan literatur. *Jurnal Abdimas Peradaban: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3(1).