

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Ahmad Mustanir, *Pelayanan Publik*, (Pasuruan Jawa Timur, CV.Penerbit Qiara Media, 2022)
- Alo Lili Weru, *Wacana Komunikasi* (Bandung, Mandar Maju, 2004)
- Ana Lestari, Saiful Ichwan, dkk, *Komunikasi Organisasi Publik*, (Kota Batam, Yayasan Cendikia Mulia Mandiri, 2024)
- Aulia Sholichah Iman Nurchotimah, *Pengawasan Pelayanan Publik*, (Jejak Pustaka, 2021)
- Budi Sunarso, *Peran Kantor Urusan Agama dan Penyuluhan Dalam Memberikan Bimbingan Perkawinan Pada Masyarakat di Udupi Hilir Prafi Kabupaten Manokwari*, (Jawa Timur, Myria Publisher, 2019)
- Fajar Adi, *Komunikasi Organisasi Strategi Pembangunan Kinerja Organisasi*, (Sidorejo, Prambanan, Klaten, PT. Nas Media Indonesia, 2025)
- Hamka, *Tafsir Al-Azhar Jilid 9* (Changi : Pustaka Nasional PTE Ltd, 1965)
- Kamaruddin Sellang, Jamaluddin, dkk, *Strategi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dimensi, Konsep, Indikator dan Implementasinya*, (Penerbit Qiara Media, 2022)
- Komarudin, *Regulasi Pelayanan Publik Konsep dan Implementasi Pada Pemerintahan Daerah*, (Kota Serang Banten, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten, 2020)
- Liharman Saragih, dkk, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Batam, CV.REY MEDIA GRAFIKA, 2024)
- Novianto Puji Raharjo, *Komunikasi Organisasi*, (Yogyakarta, CV Ananta Vidya, 2022)
- Novika Ayu Triany, Khusnul Amalin, dkk, *Buku Ajar Komunikasi Organisasi*, (Kota Jambi, PT. Sonpedia Publishing Indonesia, Maret 2025), h. 4-7
- Pedoman Pembantu Pegawai Pencatat Nikah, *Proyek Peningkatan Tenaga Keagamaan Direktorat Jenderal Bimas Islam dan Haji*, (Jakarta: Departemen Agama RI, 2004)

Shihab, M Quraish, *Tafsir Al-Mishbah : Pesan, Kesan, dan Keserasian Al-Qur'an*, (Jakarta : Lentera Hati, 2002)

JURNAL

Angga Marzuki, *Peningkatan Layanan Publik dan Biaya Operasional Perkantoran KUA : Sejarah, Pengelolaan dan Implikasi Terhadap Layanan KUA*, Jurnal Bimas Islam Vol. 13, No. 1, 5 Juli 2020

Anggy Giri Prawiyogi, dkk, *Penggunaan Media Big Book Untuk Menumbuhkan Minat Baca Siswa di Sekolah Dasar*, JURNAL BASICEDU, Vol. 5, No. 1, 2021

Ani Yunaningsih, Diani Indah, Fajar Eryanto Septiawan, *Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Melalui Digitalisasi*, Jurnal Altasia, Vol. 3, No. 1, 2021

Bambang Sancoko, *Pengaruh Remunerasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik*, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Vol. 17, No. 1, 2010

Benyamin, *Peran Kantor Urusan Agama (KUA) dalam Upaya Menanggulangi Pernikahan Sirri di Kota Bandar Lampung*, Jurnal Al Wasith : Jurnal Studi Hukum Islam, Vol. 5, No. 2, (2020)

Dian Pratiwi Br. Marpaung, Nurroyian, Maidiana, *Komunikasi Dalam Organisasi Yang Efektif*, Jurnal Islami – Manajemen Pendidikan Islam & Humaniora, Vol. III, No. 4, 2023

Evi Zahara, *Peranan Komunikasi Organisasi Bagi Pimpinan Organisasi*, Jurnal Warta Edisi : 56, April 2018

Fahriana Nurrisa, Dina Hermina, Norlaila, *Pendekatan Kualitatif dalam Penelitian : Strategi, Tahapan, dan Analisis Data*, Jurnal Teknologi Pendidikan dan Pembelajaran (JTTP), Vol. 02, No. 03, Januari-Maret 2025

Gagah Daruhadi, Pia Sopiati, *Pengumpulan Data Penelitian*, Jurnal Cendekia Ilmiah, Vol. 3, No. 5, 2024

Ira Fatmawati, *Komunikasi Organisasi dalam Hubungannya dengan Kepemimpinan dan Perilaku Kerja Organisasi*, Jurnal REVORMA, Vol. 2, No. 2, April 2022

Jamil Bazarah, Ahmad Jubaidi, Fatum Hubaib, *Konsep Pelayanan Publik di Indonesia (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di*

- Indonesia), *Jurnal Konsep Pelayanan Publik di Indonesia*, Vol 22, No 2, Desember 2021, h. 108-109
- Joko Susanto, Zepa Anggraini, *Kualitas Pelayanan Publik Kantor Camat Tabir Ulu Kabupaten Merangin*, *Jurnal Administrasi Negara*, Vol 25, No 2, Agustus 2019
- Junarto Pilat, Michael Mantiri, Alfon Kimbal, *Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Pelayanan Puplic di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sangihe*, *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*, Vol 1. No 1, (2018)
- Kartini, Ardy Akbar Pratama, Dini Amalia Hasibuan, dkk, *Teori Komunikasi Organisasi*, *Jurnal Pendidikan Tambusai*, Vol. 8, No. 1, 2024
- Marinu Waruwu, *Pendekatan Penelitian Pendidikan : Metode Penelitian Kualitatif, Metode Penelitian Kuantitatif dan Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method)*, *Jurnal Pendidikan, Tambusai*, Vol. 7, No. 1, 2023
- Natalia Amba, Saul Ronald Jacob Saleky, Olivia Laura Suhertian, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Salahutu Kabupaten Maluku Tengah*, *Jurnal Administrasi Terapan*, Vol. 2, No. 1, Maret 2023
- Nur Indah Fahrizka Febrianti, Hamidah, Hidayat, *Peran Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Eksistensi Lembaga Amil Zakat Infaq Shadaqah Muhammadiyah(Lazismu) Kota Palembang*, *Jurnal Ilmu Komunikasi dan Media Sosial (JKOMDIS)*, Vol. 3, No. 1, Maret 2023
- Nur Maria Magdalena, Steviana Br. Sihombing, Mellyana Candra, *Hambatan dan Standar Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah*, *Jurnal Ilmu Hukum dan Administrasi Negara*, Vol. 2, No. 1, Februari 2024
- Qomaruddin, Halimah Sa'diyah, *Kajian Teoritis Tentang Teknik Analisis Data dalam Penelitian Kualitatif : Perspektif Spradley, Miles dan Huberman*, *Jurnal of Management, Accounting and Administration*, Vol. 1, No. 2, 2024
- Rifan Fauzan, *Etika Komunikasi Dalam Organisasi Perspektif Qur'an*, *Jurnal Dakwah dan Komunikasi*, Vol. 5, No. 1, 2023
- Seila Gumolung, Joyce Jacinta Rares, Rully Mambo, *Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Bowombaru Utara Kecamatan Melonguane Timur Kabupaten Kepulauan Talaud*, *Jurnal Administrasi Publik*, Vol. IX, No. 4, 2023

Siska, dkk, *Kualitas Pelayanan Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Pematang Karau Kabupaten Barito Timur*, Jurnal Pelayanan Publik, Vol. 1, No. 2, 2024

Sulaiman, *Problematisa Pelayanan Kantor Urusan Agama Anamuban Timur Nusa Tenggara Timur*, Jurnal Analisa, Vol. XVIII, No. 02, 2011

Yayat Rukayat, *Komunikasi Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasir Jambu*, Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA), No. 2, Juni 2017

Yovita Sabarina Sitepu, *Paradigma dalam Teori Organisasi dan Implikasinya Pada Komunikasi Organisasi*, Jurnal AL-AZHAR INDONESIA SERI PRANATA SOSIAL, Vol. 1, No. 2, September 2011

INTERNET

<https://www.liputan6.com/feeds/read/5901265/arti-kua-fungsi-tugas-dan-peran-penting-dalam-masyarakat> Diakses Oleh Peneliti Pada Tanggal 16 April 2025

WAWANCARA

Almu, Masyarakat Penerima Layanan KUA Kecamatan Carenang, diwawancarai pada tanggal 25 Mei 2025, pada pukul 14.00 WIB.

Imam Mujahid Syarifi, Kepala KUA Kecamatan Carenang, diwawancarai pada tanggal 2 Mei 2025 pukul 15.00 WIB

Madumar, Penghulu KUA Kecamatan Carenang, diwawancarai pada tanggal 23 Mei 2025, pada pukul 09.20 WIB.

Nurul, Masyarakat Penerima Layanan KUA Kecamatan Carenang, diwawancarai pada tanggal 25 Mei 2025, pada pukul 13.11 WIB

Tuti Alawiyah, Pelaksana KUA Kecamatan Carenang, diwawancarai pada tanggal 23 Mei 2025, Pada pukul 10.19 WIB.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Daftar Pertanyaan

A. Kepala KUA

1. Apa saja kendala atau masalah yang biasa muncul dalam komunikasi antara pegawai, atau antara pegawai dan masyarakat ?
2. Menurut Bapak, apakah komunikasi di KUA sudah membantu dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat ?
3. Apa saja kesulitan yang Bapak hadapi saat menyampaikan informasi atau kebijakan kepada pegawai dan masyarakat ?
4. Apa saja langkah atau cara yang Bapak lakukan agar komunikasi di KUA bisa berjalan lebih baik ?

B. Pegawai

1. Apa saja tugas Bapak/Ibu di KUA Carenang, dan bagaimana tugas tersebut membantu melayani masyarakat?
2. Bagaimana cara Bapak/Ibu berkomunikasi atau bekerja sama dengan rekan kerja saat melayani masyarakat?
3. Pelayanan apa yang paling sering masyarakat butuhkan di KUA ini, dan bagaimana langkah-langkah dalam memberikan pelayanan tersebut?
4. Menurut Bapak/Ibu, hal apa yang bisa diperbaiki agar pelayanan KUA lebih baik dan komunikasi antarpegawai bisa berjalan lebih lancar ?

C. Masyarakat

1. Bagaimana pengalaman Ibu saat menerima layanan dari KUA Carenang ?
2. Seberapa responsif pegawai KUA dalam menanggapi pertanyaan atau kebutuhan Ibu ?

3. Apakah informasi yang disampaikan oleh pihak KUA mudah dipahami ?
4. Apa harapan Ibu terhadap cara komunikasi dan pelayanan dari pihak KUA?

Dokumentasi Wawancara

Kepala KUA



Pegawai KUA (Penghulu)



Pegawai KUA (Pelaksana)



Masyarakat (Almu)



Masyarakat (Nurul)

