

DAFTAR PUSTAKA

- Adinugroho, W., Harianto, & Wiyaka, A. (2026). Service quality and citizen experience in integrated public services: Evidence from the Public Service Mall of Madiun Regency. *Journal of Office Administration: Education and Practice*, 6(1), 43–63.
- Anggraini, F. S., Fahdila, A. N., Sanjaya, S. P., & Nurhayati, E. (2024). Pentingnya pemahaman terhadap ragam bahasa dalam meningkatkan aksesibilitas dan kualitas layanan publik. *Journal of Creative Student Research (JCSR)*, 2(3), 188–202.
- ANTARA. (2025, Januari 22). *Ombudsman catat laporan masyarakat pada 2024 meningkat jadi 10.846 aduan*. ANTARA News
- Arifin, Edy Burhan. 2012. Pertumbuhan Kota Jember dan Munculnya Budaya Pendhalingan, *Literasi*. 2(1): 28-35.
- Arumawati, N., & Aulia, A. (2024). Etika berbahasa dalam pelayanan publik. *Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 7(9), 11018–11025.
- Badan Permusyawaratan Desa. (2015). *Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 84 Tahun 2015 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Desa*.
- Badan Pusat Statistik. (2024). Profil suku dan keragaman bahasa daerah hasil Long Form Sensus Penduduk 2020. *Badan Pusat Statistik*. <https://www.bps.go.id>
- Badan Pusat Statistik. (2025). *Data jumlah penduduk Desa Jatimulyo Kabupaten Jember tahun 2025*. <https://www.bps.go.id>
- Bahesa, M., & Nurudin. (2021). Etnografi komunikasi masyarakat Taneyan Lanjhang sebagai identitas budaya Pamekasan. *Jurnal Komunikasi dan Budaya*, 5(2), 45–57.
- Bogdan, Robert dan Steven J. Taylor. 1992. *Pengantar Metoda Penelitian Kualitatif*. Surabaya: Usana Offset Printing.
- Carbaugh, D. (2007). *Ethnography of communication*. In *The International Encyclopedia of Communication*. Blackwell.
- Carbaugh, D. (2017). *The Handbook of Communication in Cross-Cultural Perspective*. New York: Routledge.

- Darmawan, I. (2018, Februari 13). *Profil Desa Jatimulyo, Jember - KKN UMD SDGs 24 Universitas Jember*. Retrieved from Ivan Darmawan. <https://www.youtube.com/watch?v=M4k9q0t8LCk>
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2015). *The new public service: Serving, not steering*. Routledge.
- Denzin, N. K. (1978). *The Research Act: A Theoretical Introduction to Sociological Methods* (2nd ed.). New York: McGraw-Hill.
- Effendy, O. U. (2017). *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Endraswara. 2006. *Metodologi Penelitian Kebudayaan*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Gudykunst, W. B., & Kim, Y. Y. (2003). *Communicating with strangers: An approach to intercultural communication* (4th ed.). McGraw-Hill.
- Gonda, R., dkk. (2023). Komunikasi berbasis kearifan lokal dalam pelayanan publik. *Jurnal Sosial dan Budaya Lokal*, 6(2), 66–80.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasanah, U., & Wijaya, A. (2022). Aksesibilitas komunikasi dalam pelayanan publik bagi masyarakat berbasis bahasa daerah. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 10(2), 145–158.
- Hendrarso, P., & Nurmillah. (2024). Tantangan multikulturalisme dalam pelayanan publik: Pendekatan integratif. *Jurnal Ilmiah Pranata Edu*, 6(2), 35–41.
- Holmes, J. (2013). *An Introduction to Sociolinguistics* (4th ed.). London: Routledge.
- Hymes, D. (1972). *Models of the interaction of language and social life*. Dalam J. J. Gumperz & D. Hymes (Ed.), *Directions in sociolinguistics: The ethnography of communication* (hlm. 35–71). Holt, Rinehart and Winston.
- Junaidi. (2006). *Komunikasi dan budaya: Menuju masyarakat multikultural*. *Jurnal Ilmu Budaya*, 3(1), 23–33.
- Kaelan. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif Interdisipliner Bidang Sosial, Budaya, Filsafat, Seni, Agama dan Humaniora*. Yogyakarta: Paradigma.
- Kausar, J. A., Syahrir, F. A., Anshori, W., & Sutan, A. J. (2025). Kendala bahasa dalam interaksi layanan publik masyarakat multikultural: Analisis literatur

- terhadap perspektif pengguna dan penyedia layanan. *Journal of Civic Education*, 8(4), 204–215.
- Kridalaksana, H. (2008). *Kamus linguistik* (Ed. ke-4). Gramedia Pustaka Utama
- Lasswell, H. D. (1948). *The Structure and Function of Communication in Society*. In L. Bryson (Ed.), *The Communication of Ideas*. New York: Harper and Row.
- Martono, Nanang. 2015. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Miles, Matthew B. dan A. Michael Huberman. 2009. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: UI Press.
- Moleong, L. J. (2021). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Edisi Revisi). Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Muhlis, A., dkk. (2023). Diversitas bahasa dalam interaksi pelayanan publik. *Jurnal Administrasi dan Komunikasi Publik*, 7(3), 101–115.
- Ombudsman Republik Indonesia. (2025). *Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2025*. Jakarta: Ombudsman RI.
- Pemerintah Desa Jatimulyo. (2025). *Profil Desa Jatimulyo Kecamatan Jenggawah Kabupaten Jember Tahun 2025*. Pemerintah Desa Jatimulyo.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia. (2018). *Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 183.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia. (2019). *Peraturan Presiden Nomor 63 Tahun 2019 tentang Penggunaan Bahasa Indonesia*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 180.
- Sari, R., & Nasution, F. (2022). Komunikasi pelayanan publik dalam pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan. *Jurnal Ilmu Komunikasi Indonesia*, 8(1), 23–35.
- Sari, R., & Putra, A. (2023). Miskomunikasi humas dalam penyampaian informasi Program Keluarga Harapan (PKH) di Dinas Sosial Provinsi Sumatera Selatan. *Jurnal Ilmu Komunikasi*.
- Serulingmas. (2002). *Eksplorasi sejarah migrasi masyarakat Banyumas di Tanah Jawa*. Yayasan Serulingmas.

- Spradley, J. P. (2016). *Participant Observation*. Long Grove, IL: Waveland Press.
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sulihyaningrum, Eli, & Aryo Subarkah E. (2024). Penggunaan bahasa Jawa dialek Jember dalam interaksi sosial masyarakat. *Bahasa: Jurnal Keilmuan Bahasa dan Sastra Indonesia*.
- Sumarsono. (2013). *Sosiolinguistik*. Pustaka Pelajar.
- Supriyono, B. (2018). *Public administration challenges in a multicultural society*. Atlantis Press.
- Undang-Undang Republik Indonesia. (2009a). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112.
- Undang-Undang Republik Indonesia. (2009b). *Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2009 tentang Bendera, Bahasa, dan Lambang Negara, serta Lagu Kebangsaan*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 109.
- Wardhaugh, R., & Fuller, J. M. (2021). *An introduction to sociolinguistics* (8th ed.). Wiley-Blackwell.
- Zein, S. (2020). *Language policy in superdiverse Indonesia: Standpoint, challenges, and opportunities*. Routledge.