

DAFTAR PUSTAKA

- [1] S. Sitorisme, “Efektivitas Sistem Informasi Layanan Pengaduan Online Rakyat,” pp. 1-31, Juli 2013.
- [2] Ombudsman, “Better Practice Guide To Complaint Handling,” 14 April 2012. [Online]. Available: http://id.wikipedia.org/wiki/Ombudsman_republik_indonesia.. [Diakses 29 Februari 2016].
- [3] Peraturan Pemerintah No. 96, Jakarta, 2012.
- [4] C. Pragita, “Analisis Audit Sistem Informasi pada Domain APO (Align, Plan, and organise),” *Analysis of the Information System*, pp. 1-11, July 2011.
- [5] C. Juliane, “Framework COBIT 5,” *PENGUKURAN KINERJA SISTEM INFORMASI DI PT. RANCEK SUKSES BANDUNG DENGAN MENGGUNAKAN FRAMEWORK COBIT 5 DOMAIN APO*, vol. I, no. Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi (ISSN 2407-3911), pp. 1-5, 2014.
- [6] M. P. Islamiah, “TATA KELOLA TEKNOLOGI INFORMASI (IT GOVERNANCE) MENGGUNAKAN FRAMEWORK COBIT 5,” *Mega putri islamiah FST*, 2014.
- [7] M. Dr. Hardiyansyah, *Publik Service (konsep, dimensi, indikator dan implementasinya)*, 2012.
- [8] “Pelayanan Publik Lembaga Pemerintahan,” 8 April 2014. [Online]. Available: <http://www.kajianpustaka.com/2013/01/pelayanan-publik.html>. [Diakses 29 Februari 2016].
- [9] P. Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: PT. Bumi Askara, 2010.

- [10] F. Puspita, “Kualitas Pelayanan Publik Rendah,” 2012. [Online]. Available: <http://www.komhukum.com>. [Diakses 29 Maret 2016].
- [11] R. Adisasmita, “Pelayanan Pemerintahan (publik Service),” dalam *Good Governance*, 2011.
- [12] F. Tjiptono, “Pemasaran Strategik,” dalam *Pemasaran Strategik*, Yogyakarta, Andi Yogyakarta, 2009.
- [13] A. Andhyka, “COBIT (Control Objective For Information And Related Technologi),” 2014.
- [14] ISACA, Framework Cobit 5, 2012.