



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

DAFTAR PUSTAKA

- Adriana, A, S. (2016). Perbandingan Prototyping dan Waterfall. *Perbandingan Model Waterfall dan Prototyping untuk Pengembangan Sistem*, hlm 41-46.
- Afidah, Honny Nur. (2013). *Keefektifan Pelaksanaan Komplain Dalam Pelayanan di Rumah Sakit Umum Haji Surabaya*. Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik Vol.1 No.1.
- Agus Fanar Syukri, P. (2009). *Manajemen Pengaduan Masyarakat di Pusat Pengelolaan Pengaduan*, hlm 29.
- Andrea Adelheid, K. (2012). *Buku Pintar menguasai PHP MySQL*. Jakarta: mediakita.
- Direktorat Aparatur Negara.(2014). *Manajemen Pengaduan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik*. Info Kajian BAPPENAS Vol.8 No.2 hlm 18-28.
- James O'Brien, G. (2010). *Management System Information*. New York: McGraw Hill.
- Kadir, A. (2014). *Pengenalan Sistem Informasi*. Yogyakarta: ANDI.
- Ladjamudin, bin Al-Bahra. (2013). *Analisis dan Desain Sistem Informasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- M.Iqbal A.A, M. I. (2016). *Penentuan Fitur Website Bidang Pariwisata Dan Kebudayaan Dengan Metode Feature Oriented Domain Analysis (Foda)*, Jurnal Klik, Vol.03 No.02 hlm 172-181.
- Nurfarida, E. (2014). *Fitur Sistem pengaduan. Implementasi Web Service untuk Sistem Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kota Kediri*, hlm 23.
- Prasetya, D. (2013,). *Prinsip Sistem Pengaduan. Jurnal Laporan Kajian Manajemen Pengaduan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional*.

Saputra, A. (2013). *Menyelesaikan Website 12 juta Secara Profesional*. Jakarta: Elex Media Komputindo.

Suryadi. (2010). *Penanganan Keluhan Publik Pada Birokrasi Dinas Perijinan Kota Malang*. Fakultas Ilmu Administrasi Brawijaya, Malang, Journal Vol.23 No.4 hlm 293-303.

Sutabri, T. (2012). *Konsep Sistem Informasi*. Yogyakarta: ANDI.

Utomo, Sad Dian. (2008). *Penanganan Pengaduan Masyarakat mengenai pelayanan Publik (Studi Pada Pusat Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik Kota Semarang)*. Depok: Universitas Indonesia.

Yaham, E. (2014). Penelitian terdahulu. *Penelitian terdahulu*, hlm 09.

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 Tentang Pelaksanaan UU No 43 Tahun 2009 Tentang Kearsipan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 53, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5286)

Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 24 tahun 2014 tentang pedoman pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara nasional.

Kep. MENPAN No. 63/2003 prinsip penyelenggaraan pelayanan

WEBSITE

ksp. (2016, maret 14). *Pemerintah Luncurkan Portal Aspirasi dan Pengaduan Nasional*. Retrieved from ksp.go.id: <http://ksp.go.id/pemerintah-luncurkan-portal-aspirasi-dan-pengaduan-nasional/index.html>

Greenwald, i. (2018, juli 09). *website-content-overview*. Retrieved from marketingtechnologyinc: <http://www.marketingtechnologyinc.com/blog/website-content-overview>

solusidigital. (2018, june 01). *Fitur Website Perusahaan*. Retrieved from solusidigital: <https://solusidigital.co.id/fitur-website-perusahaan/>

