

## DAFTAR PUSTAKA

- Abi Karani, I., & Syahputra. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Tiki Jahur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Bandung*. e-Proceeding of Management, 8(1), 348-354.
- Alfikri. (2017). *Analisa Kualitas Pelayanan Yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien Klinik Keluarga Kita Menggunakan Metode Servqual*. Program Sarjana Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer Nusa Mandiri. Jakarta.
- Aprizal, Z. (2018). *Evaluasi Tata Kelola Teknologi Informasi Berdasarkan Framework Cobit 5 Fokus Pada Proses Edm04, Apo01 Dan Apo07 Pada Pusat Data Dan Informasi Kementerian Agraria*. Program Sarjana Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah. Jakarta.
- Atrinawati, L., Ramadhani, E., Fiqar, T., Wiranti, Y., Abdullah, A., Saputra, H., & Tandirau, D. (2021). *Assessment of Process Capability Level in University XYZ Based on COBIT 2019*. Journal of Physics: Conference Series, 1-11.
- bapenda.jabarprov.go.id. (2017, 04 April). *Mengenal Giat dan Fungsi Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT)*. Diakses pada 31 Januari 2022, dari <https://bapenda.jabarprov.go.id/2016/06/21/mengenal-giat-dan-fungsi-sistem-administrasi-manunggal-satu-atap-samsat/>
- Bintang Narindra, R. (2020). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pleanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Jasa Agatour Dengan Metode Servqual dan AHP*. Program Sarjana Institut Sains dan Teknologi Akprind. Yogyakarta.
- Burhanudin Akbar, N., & Handoyo. (2020). *Analisis Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Metode Servqual dan Kano (Studi Kasus Wajib Pajak PKB di Kantor Bersama XYZ)*. Jurnal Manajemen Industri dan Teknologi, 01(02), 57-68.
- Darmawan, A., & Harto, A. (2018). *Analisis Domain BAI, DSS, dan MEA pada Pengukuran Kualitas Layanan E-Government Kabupaten Pamekasan Menggunakan Framework COBIT 5.0*. Jurnal Buana Informatika, 10(1), 53-62.
- Dina, A. (2016). *Pengukuran Kinerja Pelayanan Di Samsat Kota Semarang 1 Menggunakan Cobit 5 Dan Metode Persepsi Kualitas*. Sistem Informasi Universitas Dian Nuswantoro.

- Diniati, E. (2018). *Prosedur Administrasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Cinere Depok*. Program Diploma III BSI Jakarta. Jakarta.
- Faruq, A. (2020). *Analisis Tingkat Kapabilitas Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan Cobit 5*. Program Sarjana Universitas Islam Negeri Sunan Ampel. Surabaya.
- Gusti Made, I. S. D., Gusti Made, I. A. S., Made Suwija, I. P. (2021). *Evaluasi dan Implementasi Tata Kelola TI Menggunakan COBIT 2019 (Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabanan)*. JITTER – Jurnal Ilmiah Teknologi dan Komputer, 2(2).
- Hakim, L., & Rulan Sari, M. (2018). *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Pt. Tiki Lubuklinggau Menggunakan Metode Servqual*. JUSIM (Jurnal Sistem Informasi Musirawas), 03(02), 59-71.
- Harits, A., Muhamad Noer, G., & Widodo, A. (2021). *Capability Level Measurement Using COBIT 5 (Case Studi: PT. Jasa Cendekia Indonesia)*. Journal of Information Systems and Informatics, 3(2), 341-351.
- Imam Hidayah, R. (2019). *Pengukuran Tingkat Keselarasan Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan Kerangka Kerja COBIT 5*. Program Sarjana Universitas Siliwangi. Tasikmalaya.
- ISACA. (2019). *COBIT 2019 : Governance and Management Objectives*. In United States of America : ISACA. ISACA.
- ISACA. (2019). *COBIT 2019 : Introduction and Methodology*. In United States of America : ISACA. ISACA.
- Maulariqa Insani, T., Samsudin., & Ihkwan A. (2022). *Implementasi Framework COBIT 2019 Terhadap Tata Kelola Teknologi Informasi Pada Balai Penelitian Sungei Putih*. Jurnal Teknik Informatika Kaputama, 6(1), 50-60.
- Muchlis, I. (2015). *Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di PT. Batik Dinar Hadi Surakarta*. Program Sarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta. Surakarta.
- Novianda Adityaputri, A. (2017). *Analisis Kesenjangan Kualitas Layanan Teknologi Informasi Berdasarkan Perspektif Pengguna Dan Penyedia Layanan (Layanan TIK DPTSI ITS)*. Program Sarjana Institut Teknologi Sepuluh Nopember. Surabaya.
- pajak.go.id. (2012, 29 Oktober). *Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*. Diakses pada 31 Januari 2022, dari

<https://www.pajak.go.id/id/peraturan/pelaksanaan-undang-undang-nomor-25-tahun-2009-tentang-pelayanan-publik>

- Rahmawati, A., & Dwi, A. (2021). *Analisis Sistem Informasi Mengukur Kepuasan Pelanggan pada PT. Taspen KCU Surabaya Menggunakan Metode Servqual*. *Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence*, 02(01), 28-31.
- Sahrul., & Hadisaputro, E. (2021). *Evaluasi Layanan Yankel Dengan Menggunakan Domain DSS dan MEA Berdasarkan Framework COBIT 2019 (Studi Kasus Kelurahan Manggar)*. *SEMANTIKA*, 138-145.
- Satria, R., Gusni, A., Wayan, D. I., & Pradnyana, W. (2021). *Analisis Tata Kelola Keamanan Sistem Informasi Rumah Sakit XYZ Menggunakan Cobit 2019 (Studi Kasus pada Rumah Sakit XYZ)*. *Konferensi Nasional Ilmu Komputer (KONIK)*, 434-439.
- Sentia, T., Mustafia, M., & Zuraidah, E. (2022). *Analisa Kualitas Layanan Pada E-Learning di Sekolah Menggunakan Metode Servqual*. *Journal of Informatics Management and Information Technology*, 2(3), 100-108.
- Surayya Lubis, F., Putri Rahima, A., Isnaini Hadiyul Umam, M., Rizki, M. (2019). *Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Metode Servqual dan Pendekatan Structural Equation Modelling (SEM) pada Perusahaan Jasa Pengiriman Barang di Wilayah Kota Pekanbaru*. *Jurnal Sains, Teknologi Dan Industri*, 16(02), 25–31.
- Tiasmi, N., Candiasa, I., & Indrawan, G. (2021). *Analisis Tingkat Kapabilitas Layanan Perizinan Online Kabupaten Bandung Menggunakan Framework COBIT 5*. *Jurnal Eksplora Informatika*, 10(2), 167-175.