

DAFTAR PUSTAKA

Afriani, N. 2012. Analisis Penanganan Keluhan Pelanggan Oleh Instalasi Pemasaran Dan Humas Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati. UI Depok

Kirom, Bahrul. 2010. Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan.

Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara. 2003. Surat Keputusan Menteri Negara

Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum. Jakarta.

Said S, Rudi S, Fakhri K, Haedar A. 2014. Pelayanan Fungsi Administrasi Kantor.

Administrare. Vol. 1, No. 1, hal. 22

Sutopo dan Suryanto, Adi. 2003. Pelayanan Prima. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara

Republik Indonesia.

<http://live.iconpln.go.id:8989/appstore/mobel/faq/TAOPLNMOBILE.pdf>

https://r.search.yahoo.com/_ylt=Awr9DRVHebBiPXcAkjtXNyoA;_ylu=Y29sbwNncTEEcG9zAZEEdnRpZAMEc2VjA3NwRV=2/RE=1655761351/RO=10/RU=https%3a%2f%2fdianisa.com%2fpengertian-sistem-informasi%2f/RK=2/RS=yMUyGPENtb3LSsPUBgwj5jwy3g-

