

## DAFTAR PUSTAKA

- Asyst, K., 2013. Perbedaan SOP dengan Instruksi Kerja.
- Atmiko, T., 2010 . Standar Operasional Prosedur (SOP) Dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah.
- Buavarapom, N., 2011. Business Proses Improvement in Services Case Studies of Financial Institution in Thailand. *Benchmarking for Quality Management & Technology*, p. 3.
- Champy, H., 1994. *Reengineering the Corporation : A Manifesto for*. New York: Harper Business.
- Fatharani, H., 2014. Perancangan SOP untuk Memenuhi Requirement ISO Berdasarkan Integrasi ISO 9001 : 2008 dan ISO 14001:2004 di CV Gradient dengan Metode BPI.
- Gaspersz, V., 2012. *Three in One ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001*. Jakarta: Vinchristo Publication.
- Harrington, H. J., 1991. *Business Process Improvement the Breakthrough*. s.l.:McGraw-Hill Inc.
- Jacka, J. M. & Keller, P. J., 2009. *Business Process Mapping Improving Customer Satisfaction*. 2 ed. s.l.:s.n.
- Kementrian, 2012. Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah.
- Laluas, K., 2013. Peranan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Di Kabupaten Kepulauan Talaud.
- Negeri, M. D., 2010. Peraturan Pemerintah Menteri Dalam Negeri No 54 Tahun 2010.
- Siha, S. M., 2008. Business Process Improvement. *Business Process Management Journal*, pp. 19-27.
- Stup, R., 2001. *Standard Operating Procedures : A Writing Guide*. Penn. s.l.:s.n.
- Stup, R., 2002. *Standard Operating Procedures: Managing The Human Variables*.
- Zulkarnain, A. d., 2013. Komitmen Terhadap Organisasi Ditinjau Dari Kesejahteraan Psikologis.