

DAFTAR PUSTAKA

- Daft. Richard L. and Norman B. Macintosh. 1984.—The Nature and Used of Format Control Systems for Management Control and Strategy Implementation. —Journal of Management 10. Pp.43-66).
- Jones. Gareth R. 2001. Organizational Theory. Text and Cases. Third Edition. New Jerse,. America: Prentice Hall International, Inc.
- Nazir. Mohammad. 1999. Metode Penelitian. Cetakan Keempat, Jakarta: Penerbit Ghalia Indonesia. Renyowijoyo, Muindro. 2004. Redefinisi strategi: suatu tinjauan perilaku. Usahawan. No. 05 TH XXXIII Mei.
- Permen PAN No. PER/21/M.PAN/11/2008 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Pemerintahan.
- Rusman Teddy. 2006. Aplikasi Statistik Penelitian dengan menggunakan SPSS
- The Liang Gie. 2000. Administrasi Perkantoran Modern. Yogyakarta: Penerbit Liberty.
- Sumber lain:
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- <https://jurnal.darmajaya.ac.id/index.php/jmmd/article/view/888>
- http://en.wikipedia.org/wiki/Standard_operating_procedure/123009
- <http://resources.unpad.ac.id/unpadcontent/uploads/publikasidosen/STANDAR%20OPERASIONAL%20PROSEDUR.pdf>