

DAFTAR PUSTAKA

- [1] K. P. Nasional, "Pengertian," dalam *Sistem Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi (SPM-PT)*, Jakarta, Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, 2010, p. 8.
- [2] K. P. Nasional, "Pelaksanaan SPMI," dalam *Sistem Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi (SPM-PT)*, Jakarta, Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, 2010, pp. 23-24.
- [3] "MENGENAL LEBIH DEKAT SLA – Service Level Agreement," Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan Kementerian Keuangan, 11 July 2013. [Online]. Available: <http://www.bppk.kemenkeu.go.id/publikasi/artikel/167-artikel-pajak/12530-mengenal-lebih-dekat-sla-service-level-agreement>. [Diakses 2017].
- [4] "STANDAR PELAYANAN," Pengadilan Negeri Dumai, 25 August 2016. [Online]. Available: <http://www.pn-dumai.go.id/index.php/2012-11-23-08-17-17/standar-pelayanan.html>. [Diakses 2017].
- [5] S. Cullen, *Service Level Agreements : The Outsourcing Toolset*, outsourcingtoolset, 2006.
- [6] Shift, "Memahami SLA untuk Mengelola Harapan Pelanggan," SHIFT Indonesia, 28 November 2017. [Online]. Available: <http://shiftindonesia.com/memahami-sla-untuk-mengelola-harapan-pelanggan/>. [Diakses 2017].
- [7] I. M. Budiharjo, "Pengertian dan Definisi SOP," dalam *Panduan Praktis Menyusun SOP*, Jakarta, Raih Asa Sukses (Penebar Swadaya Grup), 2014, p. 7.
- [8] S. Maniah, "Business Process Modelling Notations," dalam *Analisis dan Perancangan Sistem Informasi : Pembahasan Secara Praktis dengan Contoh Kasus*, Yogyakarta, Deepublish, 2016, p. 17.
- [9] D. Rosiyadi, "Flowmap sebagai Alat Pemodelan dalam Analisa dan Desain Sistem Informasi," Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia, 17 Oktober 2012. [Online]. Available: <http://lipi.go.id/publikasi/flowmap-sebagai-alat->

pemodelan-dalam-analisa-dan-desain-sistem-informasi/11046. [Diakses 2017].

- [10] J. V. M. Edy Irwansyah, Pengantar Teknologi Informasi, Yogyakarta: Deepublish, 2014.
- [11] M. Fauziah S.Kom., Jago Teknologi Informasi & Komunikasi, Jakarta: Media Pusindo, 2008.

