DAFTAR PUSTAKA


Gasperzs, Vincent (2012), All in one, Strategic Management, Lean Six Sigma Black Belt, Jakarta: PT. Percetakan Penebar Swadaya.


Larsson, Linus, (2008), Lean Administration. Inbunden, Svenska, Liber Malmö


Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik