

DAFTAR PUSTAKA

1. Buku-buku

- Bernadin, H. John & Joyce E.A. Russel, *Human Resource Management*, International Edition. Singapura: Mc.Graw Hill, Inc, 1993.
- Boediono, B. *Pelayanan Prima Perpajakan*, Penerbit PT. Rineka Cipta, Jakarta, 2003.
- Coyle, R.G., *System Dynamics Modeling: A practical Approach*. London: Chapman and Hall, 1996.
- Dharma, Surya, *Manajemen Kinerja; Falsafah Teori dan Penerapannya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005.
- Handoko, T. Hani, *Manajemen*. Yogyakarta: BPFE, 1984.
- Harrel, Charles, and Kerim Tumay, *Simulation Made Easy: A Managerial Guided*, Norcross. Georgia: Institute of Industrial Engineers, 1995.
- Iwan Nugroho, Rochmin Dahuri, *Pembangunan Wilayah*, Pustaka LP3ES, Jakarta 2004.
- Kaplan, Robert S. And David P. Norton, *Tranlating Strategy into Action The Balanced Scorecard*, Boston Massachusetts: Harvard Business School Pres, 1996.
- Kaplan, Robert S. And David P. *The Strategy Focused Organization: How Balanced Scorecard Companies thrive in the New Business Environment*, Harvard Business School Press, 2001.
- _____, *Strategy Maps: Converting Intangible Assets Into Tangible Outcomes*, Boston Massachusetts: Harvard Business School Press, 2004.
- Michael Minor, *Perilaku Konsumen*, alih Bahasa Dewi Kartini Yahya, Penerbit Erlangga, Jakarta, 2000.
- Kottler, Philip. *Marketing Management: Analysis, Planning, Implmentation and Control*, Edisi Kelima, Prentice Hall, New Jersey, 1997.
- Mangkunegara, A.A Anwar, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Bandung: Remaja Rosdikarya, 2001.
- Moenir, H. A. S, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta, 1992

- _____, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Penerbit Bumi Aksara, Jakarta, 2002.
- Mulyadi, *Sistem Manajemen Strategik Berbasis Balanced Scorecard*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2005.
- Niven, Paul R. *Balanced Scorecard for Goverment and Nonprofit Agencies*. Hoboken New Jersey: John Wiley & Sons, Inc, 2003.
- _____, *Balanced Scorecard Diagnostics Mempertahankan Kinerja Maksimal*. Penerbit PT Elex Media Komputindo, Jakarta, 2007.
- Robbins, Stephen P. *Organization Theory: Structure, Design and Applications*, alih bahasa, Jusuf Udaya, Jakarta, Penerbit Arcan, 1994.
- Santoso, Iman. *Perspektif Imigrasi dalam Pembangunan Ekonomi dan Ketahanan Nasional*, UIP, Jakarta, 2004.
- Santoso, Singgih. *SPSS, Statistik Multivariat*, Penerbit PT Elex Media Komputindo, Jakarta, 2003.
- Stoner, James A.F. *Manajemen*, Jakarta: C.V. Intermedia, 1978.
- Simons, Robert. *Performance Measurement and Control System for Implementing Strategy*, Contributor Antonio Davila & Robert S. Kaplan, Upper Saddle River, New Jersey: Prentice Hall, 2000.
- Soetadi, Dicky. *Pelanggan Kunci Keberhasilan*, Penerbit PT Mitra Utama, Jakarta, 2002.
- Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta, 1997.
- Tim Dosen Metode Penelitian Sosial, *Materi Perkuliahan Metode Penelitian Sosial*, FISIP UI, Depok, 2001.
- Timpe, Dale, *Kinerja*, Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 1992.
- W Wijajanto, *Surat Perjalanan Republik Indonesia*, Jakarta, Pusdiklat Departemen Kehakiman dan HAM RI, 2001.
- Zeithaml, Valerie, A A Parasuraman & Leonard L. Berry, *Balancing Customer Perceptions and Expectations*, The Free Press, New York, 1990.

2. Hasil-hasil Penelitian

Chandra Wijaya, *Pengukuran Kinerja BUMN “Studi Kasus Pada PT (Persero) JIEP dengan pendekatan Balanced Scorecard*, Tesis, Ilmu Administrasi, FISIP UI, Jakarta, 1997.

Piping Supriatna, *Kinerja Pengelola Anggaran Rutin dan Penyelenggaraan Pelayanan Umum di Lingkungan Sekretariat Negara dengan Pendekatan Balanced Scorecard*, Tesis, Ilmu Administrasi Negara, FISIP UI, Jakarta, 2002.

3. Makalah

Amy Y.S Rahayu, “*Fenomena Sektor Publik dan Era Service Quality*”, Jurnal Bisnis dan Birokrasi, No.1, Vol III, 1997.

4. Artikel

Payamta, *Balanced Scorecard: Suatu Pendekatan Baru dalam Pengukuran Kinerja Perusahaan dan Pengaruhnya terhadap Fungsi Controller*, Persepektif, vol 4, nomor 3, September 1999.

5. Majalah

Pintu Gerbang, “*Eksistensi Imigrasi Dalam era Otonomi Dan Globalisasi*”, Humas Ditjen Imigrasi (No. 44, 2002).

