

DAFTAR PUSTAKA

- Atep Adya Barata. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : PT. Gramedia
- Bastian, I. 2006. *Sistem Akuntansi Sektor Publik: edisi 2*, Penerbit Erlangga, Jakarta
- Blocher, Chen dan Lin. 1999. *Manajemen Biaya*. (Terjemahan. Buku 1). Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Gasper, Vincent. 2002. *Sistem manajemen Kinerja Terintegrasi Balanced Scorecard dengan Six Sigma*. Jakarta : PT. Grafindo
- Gibson. 2003. *Organisasi : Prilaku, Struktur, dan Proses*. Jakarta: Erlangga.
- Gronroos, 1990. “*Servive Management and Marketing : Managing The Moment of Truth in Servive Competition*”. Lexington
- Halim, Abdul, Drs. MBA, Akt. 2002. *Akuntansi Sektor Publik*. Jakarta : Penerbit Salemba Empat.
- Hermawan, Ancella. 1996. *Balanced Scorecard Sebagai Sarana Akuntansi Managemen Strategi*. Jakarta : IAI.
- Imelda R. H. N. *Implementasi Balanced Scorecard Pada Organisasi Publik*. Jurnal Ekonomi Akuntansi, FE Univ. Kristen Petra. <http://puslit.petra.ac.id/~puslit/journals/>.
- Irawan, Hadi. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Irawan, Prasetya. 2006. *Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif Unruk Ilmu-ilmu Sosial*. Depok : DIA FISIP UI.
- Kaplan Robert S. and David P. Norton. 2000. *Balanced Scorecard Menerapkan Strategi Menjadi Aksi*, (Terjemahan). Jakarta: Erlangga.
- _____. 2001. *The Strategy-Focused Organization: How Balanced Scorecard Companies Thrive in the New Business Environment*, Boston, MA: Harvard Business School Press.
- Kiser, Larry L. & Stephen L. Percy. 1980. *The Concept of Coproduction and Its Implication for Public Service Delivery*. Paper presented at the 1980 Annual Meetings of the American Society for Public Administration, on April 13-16. Indiana University. Bloomington.

- Lembaga Administrasi Negara. 2006. *Handbook Manajemen Pemerintahan Daerah* : PKKOD-LAN.
- _____. 2003. *Penyusunan Standar Pelayanan Publik* : PKKOD-LAN.
- Lesmana, R., Surjanto. R. 2004. *Financial Performance Analyzing* : PT. Gramedia, Jakarta.
- Marschall, Melissa J. 2004. *Citizen Participation and the Neighborhood Context: A New Look at the Coproduction of Local Public Goods* : Political Research Quarterly. Academic Research Library.
- Muhadjir, Noeng. 1990. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta : Penerbit Rake Sarasin.
- Mulyadi, 2001. *Alat Manajemen Kontemporer untuk Pelipatganda Kinerja Keuangan Perusahaan*. Jakarta : Salemba Empat.
- Nazir, Moh. 2005. *Metode Penelitian*. Bogor : Penerbit Ghalia Indonesia.
- Niven, Paul R. 2003. *Balanced Scorecard For Government an Non-profit Agencies*. United State of America : John Wiley & Sons, Inc.
- Nurcholis, Hanif. 2005. *Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah* : PT. Grasindo. Jakarta
- Nuzsep Almigo. *The Relation Between Job Satisfaction and The Employees Work Productivity*. Jurnal Psyche Fakultas Psikologi Universitas Bina Darma Palembang. Vol. 1 No. 1, Desember 2004.
- Olve, roy, & wetter. 1999. *Perfomance Driver A Practical Guide To Using The Balanced Scorecard*. Chicester, John Wiley & Son.
- Osborne, David & Ted Gaebler. 1992. *Reinventing Government* : Addison-Wesley Publishing Company. Massachusetts.
- _____, 1996. *Banishing Bureaucracy: The Five Strategies for Reinventing Government* : Addison-Wesley Publishing Company. Massachusetts.
- Pierce, John A. dan Richard B. Robinson Jr. 1997. *Manajemen Strategi, Formulasi, Implementasi dan Pengendalian*, Jakarta: Binarupa Aksara.
- Ratminto dan Atik S.W. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Yoyakarta : Pustaka pelajar.

- Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi Kab. Sukabumi. 2007. Masterplan RSUD Sekarwangi Kabupaten Sukabumi.
-
- _____. 2007. Rencana Strategis RSUD Sekarwangi Kabupaten Sukabumi.
- Rosyati dan Luk Luk Atul Hidayati. *Pengukuran Kinerja Perusahaan dengan Balanced Scorecard: Studi Kasus Pada Perusahaan Daerah Air Minum Kota Magelang*, Jurnal Analisis Bisnis dan Ekonomi, Vol.2, No.1: 84-103, 2004.
- Santoso, Singgih. 2001. *SPSS Statistik Parametris*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo Gramedia.
- Soerjadi. 1996. *Pedoman Penilaian Kinerja Rumah Sakit Umum*. Jakarta : Katiga Bina
- Sugiyono, DR. 2001. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Penerbit Alfabeta.
- Supranto, Johannes M. A. 2000. *Teknik Sampling untuk Servei dan Eksperimen*. Edisi Ketiga, PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Suwarno, Yogi. 2005. “*The Emergence of Public Participation in Contemporary Indonesia: Coproduction Role of Neighborhood Association in delivering Public Service*”. Master Thesis at GSPA-ICU, Tokyo
- Sven Modell. *Performance Measurement Myths In The Public Sector: A Research Note*. Financial Accountability & Management, 20(1), February 2004, 0267–4424
- Tunggal, A.W. 2002. *Memahami Konsep Balanced Scorecard*. Jakarta : Harvesindo
- Wijono, D. 1999. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan, Teori, Strategi dan Aplikasi*. Surabaya : Penerbit Airlangga University Press.
- Yuwono, sony. dkk. 2007. *Petunjuk Praktis Penyusunan Balanced Scorecard Menuju Organisasi Yang Berfokus Pada Strategi*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Zaitami, Parasutaman, Berry. *A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research*. Journal of Marketing, Vol 49. (Fall 1985), 41 – 45.