

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Zakaria. (2001). Reengineering Public Services through ISO 9000. *Asian Review of Public Administration* : 108-119
- Andranik,Aldila Yugha (2008) “Penerapan Anggaran berbasis kinerja sebagai Tolok Ukur Pengukuran Kinerja pada Rumah Sakit Umum Daerah Jenderal Ahmad Yani Kota Metro Lampung”
- Chu, Pin-Yu dkk. (2001). ISO 9000 and Public Organizations in Taiwan: Organizational Differences in Implementation Practices with Organization Size, Unionization and Service Types. *Public Organization Review: A Global Journal* (1): 391–413
- DepKes RI. (1992). Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 983/MenKes/SK/XI/1992. Pedoman Organisasi Rumah Sakit Umum.
- Kaplan, R. S. dan David P. Norton. 2000. *Balance Scorecard: Menerapkan Strategi Menjadi Aksi*, Terjemahan: Pasla Yosi Peter R. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Kaplan, Robert S and David P Norton, 1993. “Putting the Anggaran berbasis kinerja to Work”, *Harvard Business Review*.
- Kaplan, Robert S and David P Norton, 1996. *Anggaran berbasis kinerja : Menerapkan Strategi Menjadi Aksi*, Erlangga : Jakarta.
- Kaur, Kiran dkk. (2006). Quality management service at the University of Malaya Library. *Library Management*. 27 (4) : 249-256
- Kitazawa, Shinichi dan Sarkiz (2000). The Relationship Between ISO 14001 and Continuous Source Reduction Program. *International Journal of Operations & Production Management*, Vol. 20 No. 2, Hal. 225-248.
- Koh, S.C.L dkk (2005). The Application of Knowledge Management in Call Centres, *Journal of Knowledge No. 4*, Hal. 56-69 *Management*, Vol. 9
- Singh, Prakash dan Manshour Nahra. (2006). ISO 9000 in the public sektor: a successful case from Australia. *The TQM Magazine* 18 (2) : 131-142
- Pouza, Altikilinc dkk. (2009). Implementing a Functional ISO 9001 Quality Management System in Small and Medium-Sized Enterprises. *International Journal of Engineering (IJE)*, Volume (3) : Issue (3)
- Sulastri, Atik, 2003. “ Penerapan Anggaran berbasis kinerja sebagai sistem penilaian kinerja pada Rumah Sakit Islam Surakarta” Skripsi, Tidak Dipublikasikan, Fakultas Ekonomi, Universitas Sebelas Maret.
- Sumarni, Murti dan John Soeprihanto. 1998. *Pengantar Bisnis*. Liberty : Yogyakarta.
- Supranto, J. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Rineka Cipta : Jakarta.
- Suprpto, Riyadi, 2005, *Pengantar Ilmu Administrasi Negara, Program Pascasarjana*, Malang, Universitas Brawijaya

- Susanty, Aries dkk (2009). Hubungan Standar Produk dengan Inovasi Produk pada Industri Elektronik (Studi Kasus Pada Pt. Hartono Istana Teknologi), Jurnal Standarisasi
- Sutopo dan Suryanto Adi. 2009. Pelayanan Prima. Lembaga Administrasi Negara, Jakarta.
- Van den Heuvel, Jaap dkk. (2005). An ISO 9001 quality management system in a hospital Bureaucracy or just benefits? International Journal of Health Care Quality Assurance. 18 (5) : 361-369
- Van den Heuvel, Jaap dkk. (2005). An ISO 9001 quality management system in a hospital Bureaucracy or just benefits? International Journal of Health Care Quality Assurance. 18 (5) : 361-369
- Wangsi, Husni, 2006. “ Analisis Penilaian Kinerja Dengan Pendekatan Anggaran berbasis kinerja Pada Rumah Sakit Umum Daerah Tugurejo Semarang”, Skripsi, Tidak Dipublikasikan, Fakultas Ekonomi, Universitas Diponegoro.
- Yuwono, Sony, 2002. Petunjuk Praktis Penyusunan Anggaran berbasis kinerja : Menuju Organisasi Yang Berfokus Pada Strategi, Jakarta, PT Gramedia Pustaka Utama.