

DAFTAR PUSTAKA

- Chasanah, U. 2013. *Pengukuran Kinerja Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Puskesmas Kalirungkut Surabaya*. Skripsi. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA). Surabaya.
- Kepmen PAN No.25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Mahsun, M., F. Suistyowati, dan H. A. Purwanugraha. 2011. *Akuntansi Sektor Publik*. Edisi Ketiga. BPFE. Yogyakarta.
- Mangkunegara, A. P. 2010. *Evaluasi Kerja Sumber Daya Manusia*. PT. Rineka Aditama. Bandung.
- Mardiasmo. 2009. *Akuntansi Sektor Publik*. Penerbit ANDI. Yogyakarta.
- Mahmudi. 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Edisi Kedua. UPP STIM YKPN. Yogyakarta
- Nadhiro, A. 2014. *Pengukuran Kinerja Badan Layanan Umum Daerah (Studi Pada Rumah Sakit Umum Haji Surabaya)*. Skripsi. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA). Surabaya.
- Pasolong, H. 2013. *Kepemimpinan Birokrasi*. CV Alfabeta. Bandung.
- Prasetya , M. Y. 2016. *Pengukuran Kinerja Pelayanan Pada Pusat Kesehatan Masyarakat Gayungan Surabaya*. Skripsi. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA). Surabaya.
- Prawirasentono, S. 2008. *Kebijakan Kinerja Karyawan*. BPFE. Yogyakarta.
- Satria, G. R. 2013. *Penilaian Kinerja Pelayanan Kantor Kelurahan Genteng*. Skripsi. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA). Surabaya.
- Sinambela, L. 2012. *Kinerja Pegawai: Teori, Pengukuran dan Implikasi*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Sudarmanto. 2009. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM (Teori, Dimensi Pengukuran dan Implementasi dalam Organisasi)*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Sutrisno, E. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Pertama. Kencana Prenada Media Group. Jakarta.

Triyanto, S. 2012. *Pengukuran Kinerja Pada Puskesmas Rangkah Surabaya Ditinjau Dari Prespektif Non Keuangan*. Skripsi. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA). Surabaya.

Yuhanda, R. H. 2016. *Pengukuran Kinerja Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Darmo Surabaya*. Skripsi. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA). Surabaya.

Wibowo. 2011. *Budaya organisasi : sebuah kebutuhan untuk meningkatkan kinerja jangka panjang*, Rajawali Pers. Jakarta.

