

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, 2007. *Analisa Kinerja System Distribusi Air Bersih Pdam Kecamatan Banyumanik Di Perumnas Banyumanik (Studi Kasus Perumnas Banyumanik Kel. Sronдол Wetan*. Thesis Manajemen Dan Rekayasa Infrastruktur Universitas Diponegoro
- Al-Qur'an al-karim dan terjemahan
- Arimbawa dan Putri, 2014. *Analisis Penilaian Kinerja Keuangan Dan Non Keuangan PT. BPR Dharmawarga Utama*. Jurnal Akuntansi Universitas Udayana
- Devas, Nick., et.al, 1989, *Keuangan Pemerintah Daerah di Indonesia*, Penerbit UI Press, Jakarta.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, 2005, *Service, Quality & Satisfaction*, Yogyakarta : ANDI
- Farohma. 2001. *Kinerja PDAM Tirta Musi Palembang Dalam Upaya Memberikan Pelayanan Publik*. Tesis. Program Pasca Sarjana Universitas Indonesia Program Magister Perencanaan dan Kebijakan Publik. Jakarta
- J. Supranto. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: untuk menaikkan pangsa pasar*, Jakarta, Rineka Cipta
- Jeno, Michael. 1997. *Balanced Scorecard: Pengukuran Kinerja Yang Terkait dengan strategi*. Manajemen. September-Oktober.
- Jumingan. 2006. *Analisis Laporan Keuangan*. PT Bumi Aksara. Jakarta
- Junaedi, 2002. *Balanced Scorecard: Pengukuran Kinerja Pada Pemerintah Daerah*. KOMPAK, No. 6, September
- Kaplan, Robert S, Norton, David P, The Balanced Scorecard Measures that Drive Performance, *Harvard Bussiness Review*, January-February 1992.
- Kaplan. Robert S dan David Norton. 2000, *Balanced Scorecard: Menerapkan Strategi Menjadi Aksi*, Terjemahan oleh Peter R. Yosi Pasla dari *Balanced Scorecard: Transalting Strategi Into Action* (1996), Erlangga, Jakarta.
- Kasmir. 2010. *Analisis Laporan Keuangan*. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta

- Keputusan Menteri Dalam Negeri No 47 Tahun 1999 Tanggal 31 Mei 1999 Yang Berisikan Tentang Pedoman Pengukuran Kinerja Yang Dilihat Dari Dua Aspek Yaitu Finansial Dan Non Finansial.
- Keputusan Menteri Dalam Negeri No 690.900-327 Tahun 1994 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Keuangan PDAM
- Keputusan Menteri Dalam Negeri No 690-069 Tahun 1992 Tentang Pola Petunjuk Teknis Pengelolaan PDAM
- Kodrat Sukardi, David. 2009: *Manajemen Strategi*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- M. Hanafi dan Abdul Halim. 2005. *Analisis Laporan Keuangan*. UPP.AMP.YKPN
- Mahsun, Mohamad. (2009). *Pengukuran Kinerja Sektor Publik* (3th ed). Yogyakarta: BPFE.
- Mahsun. M. 2006. *Pengukuran Kinerja Sector Public*. BPFE: Yogyakarta
- Michael P Todaro. 2000. *Pembangunan Ekonomi Di Dunia Ketiga*. Penerbit: Jakarta: Erlangga.
- Mulyadi, 2001, *Balanced Scorecard : Alat Manajemen Kontemporer Untuk Pelipatgandaan Kinerja Keuangan Perusahaan*, Edisi Pertama, Salemba Empat, Jakarta.
- Nazir. 2005. *Metode penelitian*, cetakan kelima. Jakarta: ghalia Indonesia.
- Pabundu, Moh. 2006. *Metode Riset Bisnis*. Cetakan pertama. Jakarta: bumu aksara
- Pande dan Putra. 2013. *Penilaian Kinerja PDAM Kota Denpasar Ditinjau Dari Aspek Finansial Dan Non Finansial*. Jurnal Akuntansi Universitas Udayana
- Pangesti, Daru. 2012. *Pengukuran Kinerja dengan Pendekatan Balanced Scorecard Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kebumen*. Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta
- Pribadi, 2012. *Analisis Kinerja Pdam Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo Dengan Menggunakan Perspektif Keuangan Dan Non Keuangan*. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Putra, Cokorda. 2011, *Analisis Kepuasan Pelanggan Dalam Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Di Kabupaten Jembrana*, Thesis Universitas Udayana Denpasar

- Rivai, Veithzl, 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan, dari Teorike Praktik*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Robert, S Kaplan & David, P Norton. 1996. *Balance Scorecard : Menetapkan Strategi Menjadi Aksi*. Erlangga. Jakarta
- Robertson, 2002, *Perwujudan Akuntabilitas Instansi Pemerintah*, Edisi Pertama,
- Rudianto. 2013. *Akuntansi Manajemen Informasi untuk Pengambilan Keputusan Strategis*. Jakarta: Erlangga
- Rudianto.2006. *Akuntansi Manajemen*, Jakarta: PT Grasindo
- Selado, 2014. *Analisis Kinerja Menggunakan Balanced Scorecard Pada Perusahaan Daerah Air Minum (Studi Kasus Pada PDAM Kabupaten Batang)*. Skripsi Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang
- Simamora, Bilson. 2004. *Riset Pemasaran*, Cetakan Pertama. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Simanjuntak, 2012. *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirtauli Pematangsiantar*. Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Utara
- Srimindarti, Ceacilia. 2004. *Balanced Scorecard Sebagai Alternatif Untuk Mengukur Kinerja*.
- Sugiyono. 2002. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV Alfabeta
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan Kedelapan. CV Alfabeta. Bandung.
- Sunyoto, Danang. 2013. *Metode Penelitian Akuntansi*. Cetakan Kesatu. PT Refika Aditama. Bandung
- Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 33 Ayat 2.
- Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 33 Ayat 3.
- Undang-Undang No 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah
- Undang-Undang No 5 tahun 1962 Tentang Perusahaan Daerah Air Minum
- Undang-Undang No 7 Tahun 2004 Tentang Sumber Daya Air

- Wardhani, Shita Luci. 1999. *Balanced Scorecard* Sebagai Salah Satu Sarana Pengukuran Kinerja Operasi Perusahaan. JSB TH IV. Vol. 7.
- Widyaningrum, Riny. 2004. *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (studi Kasus di PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor)*. Bogor: Institut Pertanian Bogor.
- Yuwono Sony dkk, 2003, *Petunjuk Praktis Penyusunan Balanced Scorecard Menuju Organisasi yang Berfokus pada Strategi*, Cetakan Kedua, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.