REFERENSI

Buku

Dunn, William N. 2003. Pengantar Analisis Kebijakan Publik. Edisi Ke-2. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press

Dwiyanto, Agus. 2014. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Cetakan ke-4. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press

Hadi, Anwar. 2018. Persyaratan Umum Kompetensi Laboratorium Pengujian & Laboratorium Kalibrasi ISO/IEC 17025: 2017. Jakarta: Gramedia

Kymal, Chad, et.al. 2020. Integrated Management Systems, QMS, EMS, OHSMS, FSMS including Aerospace, Service, Semiconductor/ Electronics, Automotive, and Food. Cetakan ke-5. Milwaukee: Quality Press

Nugroho, Riant. 2018. Public Policy. Edisi ke-6. Cetakan ke-2. Jakarta: Elex Media Komputindo.

Nur Faridah, Didah, et.al. 2018. Implementasi SNI ISO/IEC 17025:2017 Persyaratan Umum Kompetensi Laboratorium Pengujian dan Laboratorium Kalibrasi. Jakarta: BSN

Price, Mark, et.al. 2011. Building High Performance Government Through Lean Six Sigma: A Leader's Guide to Creating Speed. Agility. Efficiency. New York: McGraw Hill Book Company.

Putra, Indra M. *2020*. Langkah Mudah Menyusun SOP. Cetakan pertama. Yogyakarta: Quadrant.

Siagian, Sondang P. 2018. Manajemen Sumber Daya Manusia. Cetakan ke-26. Jakarta: Bumi Aksara.

Sugiyono. *2018.* Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D. Cetakan ke-28. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, Fandy dan Diana, Anastasia. *2003*. Total Quality Management. Edisi ke-5. Yogyakarta: Penerbit Andi

Witara, Ketut. *2018*. Cara Singkat Memahami Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dan Implementasinya. Cetakan Pertama. Sukabumi: Jejak Publisher.

Peraturan Perundang-undangan

Republik Indonesia. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Kementerian Perdagangan Republik Indonesia. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 60 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Bidang Kemetrologian dan Bidang Standardisasi dan Pengendalian Mutu.

Kementerian Perdagangan Republik Indonesia. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 43/M-DAG/PER/11/2010 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Bidang Kemetrologian Di Lingkungan Kementerian Perdagangan.

Kementerian Perdagangan Republik Indonesia. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 50 Tahun 2009 tentang Unit Kerja Dan Unit Pelaksana Teknis Metrologi Legal.

Kementerian Perdagangan Republik Indonesia. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 44/M-DAG/PER/12/2006 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 29/M-DAG/PER/12/2005 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Standardisasi Metrologi Legal.

Kementerian Perdagangan Republik Indonesia. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 29/M-DAG/PER/12/2005 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Standardisasi Metrologi Legal.

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 38 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik.

Standar

SNI ISO 9001:2015, Sistem Manajemen Mutu – Persyaratan. 2015. Badan Standardisasi Nasional.

SNI ISO/IEC 17025:2017, Persyaratan Umum Kompetensi Laboratorium Pengujian dan Kalibrasi. 2018. Badan Standardisasi Nasional.

Jurnal

Kusumastuti, Dyah. *2007*. Strategi Pelayanan Publik Melalui Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000. Jurnal Nasional Terakreditasi Widyapraja IPDN; Vol. XXXIII No. 1 Tahun, 2007, https://www.researchgate.net/publication/316999900_Strategi_Pelayanan_Publik_Melalui_Implemenetasi_Sistem_Manajemen_Mutu_Iso_90012000