

DAFTAR PUSTAKA

- Bustan, J. 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Pemerintah Dan Swasta Di Kota Palembang*. Jurnal Orasi Bisnis Edisi Ke-Vii, Mei 2012, 84-92.
- Bisbe, Josep dan Joan Barruber. 2012. *The Balanced Scorecard as a Management Tool for Assessing and Monitoring Strategy Implementation in Health Care Organization*.
- Ernawati, Dasuki D, Wahab A. 2009, *Evaluasi Kinerja Pelayanan antara Puskesmas Cakupan Tinggi dengan Puskesmas Cakupan Rendah dengan Menggunakan Pendekatan Balanced Scorecard*. Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan.;12: 120-9.
- Dewi, Meutia., 2016, *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timu*. Fakultas Ekonomi, Universitas Samudra, Jurnal Manajemen Dan Keuangan, Vol.5, No.2, Issn 2252-844x.
- DepKes RI, 2004. *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.1197/MenKes/SK/X/2004 Tentang Standart Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit*. Jakarta.
- DepKes RI, 2014. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2014 Tentang Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit*. Jakarta.
- Devani, V., Ade S. 2015. *Pengukuran Kinerja Perusahaan dengan Menggunakan Metoda Balanced Scorecard*. Jurnal Sains, Teknologi dan Industri, Vol. 13, No.1.
- Djati, S. Pantja. 2005, *Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan, dan Kesetiaan Pelanggan*. Staf Pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Petra Surabaya
- Farhan, Amer., Dwi Kurniawan., Lisyte Fitria. 2016. *Penyusunan Rencana Strategis Di PT. Panairsan Pratama Menggunakan Metode Balanced Scorecard*. Jurusan Teknik: Institut Teknologi Nasional (Itenas) Bandung.
- Januari, Cindi Ismi., Hamidah Nayati Utami., dan Ika Ruhana, 2015, *Pengaruh Penilaian Kinerja terhadap Kepuasan Kerja dan Prestasi Kerja*, Jurnal Administrasi Bisnis (JAB), Vol. (24).
- Hartono, Bambang. 2010. *Manajemen Pemasaran untuk Rumah Sakit*. Jakarta: Rineka Cipta.

- Handoko, V. Rudi, dan Didit Darmawan. 2004. *“Pengaruh Kinerja Wiraniaga dan Karakter Demografinya terhadap Kinerja Pasar Perusahaan, Jurnal Ilmu-ilmu Sosial dan Humaniora*, Edisi Juli, Vol.8, No.1, pp.63-72
- Hidayati, Ika Ratna., Satibi., Achmad Fudholi. 2013. *Analisis Kinerja Instalasi Farmasi Rsud Kanjuruhan Kabupaten Malang Dengan Pendekatan Balanced Scorecard*, Magister Manajemen Farmasi, Fakultas Farmasi, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Indeks.
- Kusumapraja, R. 2006. *Quality Assurance Dalam Keperawatan Rumah Sakit Umum Pusat Persahabatan* , Jakarta
- Kuntoro, Wahyu, Wahyudi Istiono., 2017. *Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta*. Program Diploma Iii Rekam Medis Fakultas Sekolah Vokasi Universitas Gajah Mada, Jkesvo (Jurnal Kesehatan Vokasional) Vol. 2 No , ISSN 2541-0644
- Lestari.,S, 2016 *Pengukuran Kinerja Dengan Pendekatan Balanced Scorecard Pada Rumah Sakit Pku Muhammadiyah Gombong Tahun 2013 Dan 2014*. Jurusan Pendidikan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta
- Liamiliza. 2016. *Pengaruh Budaya Organisasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Perawat Pelaksana Di Ruang Rawat Inap RSUD Cut Mutia Lhokseumawe*. Program Studi S2 Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat: Universitas Sumatra Utara . Medan
- Lusri ,Lidia., Hotlan Siagian. 2017. *Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi Pada Karyawan Pt. Borwita Citra Prima Surabaya*. Program Manajemen Bisnis, Program Studi Manajemen, Universitas Kristen Petra: Surabaya
- Mahsun, Mohamad., Firman Sulistiyowati dan Heribertus Andre P. 2011. *Akuntansi sektor publik*. Edisi Ketiga. BPFE, Yogyakarta.
- Mahmudi. 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Edisi Kedua. UPP STIM YKPN, Yogyakarta
- Mangkunegara, A. P. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mattias Hans Elg,. 2011. *The practice of the Balanced Scorecard in health care services*. Article in International Journal of Productivity and Performance Management · June 2011. Linköping University

- Mulyadi, D., Fadli, U. M., dan Ningsih, F. C. 2013. *Analisis Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit Islam Karawang*. Jurnal Manajemen Vol.10 No.3 , 1203-1218.
- Notoatmodjo, S., 2010, *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Nugrahini, I. A. P., Dwi, R., Asri, D. P. 2016. *Penilaian Kinerja Berdasarkan Balanced Scorecard Pada Badan Penanaman Modal Dan Perijinan Daerah Kabupaten Tabana*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana. ISSN : 2337-3067.
- Purnamanita., Syahrir A. Pasinringi., Alimin Maidin. 2012. *Kinerja Balai Kesehatan Mata Masyarakat Makassar Dengan Perspektif Balanced Scorecard*. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin, Makassar
- Putri., I.A, Septo., P.A dan Ayun Sriatmi, 2017. *Analisis Pengukuran Kinerja Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) K.R.M.T. Wongsonegoro Kota Semarang Dengan Pendekatan Balanced Scorecard*. Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal) Volume 5, Nomor 4, Oktober 2017 (ISSN: 2356-3346)
- Rangkuti, F. 2006. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Rini ,Angga Putri Setyo. 2015. *Pengukuran Kinerja Rumah Sakit Pku Muhammadiyah Surakarta Menggunakan Elemen-Element Balanced Scorecard Tahun 2010-2013*: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Satibi, 2016, *Manajemen Obat di Rumah Sakit*, Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Setyaningsih, Ira. 2013. *Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Pasien Menggunakan Pendekatan Lean Servperf (Lean Service Dan Service Performance) (Studi Kasus Rumah Sakit X)*. Prodi Teknik Industri Fakultas Saintek: UIN Sunan Kalijaga
- Sel Rondos, Klaudius. 2016. *Analisis Penggunaan Metode Balanced Scorecard Untuk Menilai Kinerja Rumah Sakit, Studi Kasus Pada Rumah Sakit Umum Daerah Seleman*. Prodi Akutansi Jurusan Akutansi Fakultas Ekonomi: Universitas Sanata Dharma, Yogyakarta
- Subagyo, Ahmad. 2010. *Marketing in Business*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Suwondo, D. I., & Sutanto, E. M. 2015. *Hubungan lingkungan kerja, disiplin kerja, dan kinerja karyawan*. Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan, 17(2), 135–144.

- Sudarmanto. 2009. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.:16-17.
- Suparyadi, H. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia Menciptakan Keunggulan Bersaing Berbasis Kompetensi SDM*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Sunyoto. 2013. *Metode Penelitian Akuntansi*. Bandung: PT. Refika Aditama
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Manajemen Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F dan Chandra, G, 2011, *Service, Quality & Satisfaction Edisi 3*, Penerbit ANDI Yogyakarta.
- Ulum, I. 2012. *Audit Sektor Publik suatu pengantar*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Umar, Husein. 2005. *Studi Kelayakan Bisnis*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Utami, Santi Budi,. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Widi Ristya E., 2011. *Uji Validitas Dan Reliabilitas Dalam Penelitian Epidimologi Kedokteran Gigi*.Laboratorium Ilmu Kesehatan Gigi Dan Mulut Dan Pencegahan Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Jember
- Yulianti, Nona., Putu Nina Mediawati. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada unid Rawadinap Rumah Sakit Dr. Hasan Sadikin Bandung*, Prodi S1 Atministrasi Bisnis: Universitas Telkom .
- Zakaria, anshori. 2018. *Analisis kinerja rumahsakit umum daerah dengan menggunakan balanced scorecard (studi kasus pada RSUD Dr. soegiri lamongan)*, Program Studi Magister Akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis: Universitas Wijaya Kusuma Surabaya