

DAFTAR PUSTAKA

- Daryanto., Ismanto, S. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Penerbit Gava Media.
- Devani, V., Ade S. 2015. Pengukuran Kinerja Perusahaan dengan Menggunakan Metoda Balanced Scorecard. *Jurnal Sains, Teknologi dan Industri*, Vol. 13, No.1.
- Dianto., Angga, R., 2014. Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan di The Body Art Fitness & Aerobic. *J Kesehatan Olahraga*. 2014:02(02):225-236.
- Dinas Kesehatan Kota Semarang. 2017. *Data Dasar Puskesmas, Kota Semarang: 2018*.
- Dinkes Kota Semarang. 2012. *Profil Kesehatan Kota Semarang Tahun 2011*. Semarang: Dinas Kesehatan Kota Semarang.
- Direktorijateng, 2018. *Alamat dan nomor telepon Puskesmas di Kota Semarang*, Semarang: Direktorijateng.com.
- Handayani, V. 2016. Segmentasi Geografi dan Perilaku Berpengaruh terhadap Keputusan Memilih Layanan di Rumah Sakit. *Jurnal Kedokteran Brawijaya*, 29(3), 255-60.
- Hastuti., Sholihati, A., Sumiyati. 2018. Studi Kelayakan Penilaian Kinerja Institusi dengan Pendekatan Balanced Scorecard di Politeknik Negeri Bandung. *Journal of Applied Accounting and Taxation* 3 (2) 134-142.
- Hirmukhe, J. 2012. Measuring Internal Customer's Perception on Service Quality Using SERVQUAL in Administrative Services. *International Journal of Scientific and Research Publications*. Volume 2, Issue 3, ISSN 2250-3153. 1-6.
- Kemenkes RI. *Profil Kesehatan Indonesia tahun 2018*. Jakarta : Kemenkes RI; 2019.
- Kemenkes RI. *Pusat Data dan Informasi Kemenkes RI*. 2018. Jakarta : Kemenkes RI; 2019.
- Kotler, P., & Keller, K. 2016. *Marketing Management*, 15th. Global Edition:Pearson Prentice Hall.
- Kristanti, N. D., Sumarni., Chairun, W. 2015. Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Era Jaminan Kesehatan Nasional. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi*. p-ISSN: 2088-8139

- Marzaweny., Diskha., Djumilah, H., Teddy, C. 2012. Analisis Kepuasan terhadap Citra Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arifin Achmad Pekanbaru, Volume 10, No.3.
- Mulyadi. 2009. Sistem Terpadu Pengelolaan Kinerja Personel Berbasis Balance Scorecard. Yogyakarta.
- Munayang, H. O., Ririn, P., Andini, N. 2017. Analisis Pengukuran Kinerja Rumah Sakit Dengan Pendekatan *balanced Scorecard* Pada Rumah Sakit Daerah Madani Palu Tahun 2015. Yogyakarta. Volume 3 No. 1 ISSN : 2460-1233.
- Nilaika, N. 2012. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Inap di RSUD Sukoharjo. Karya Tulis Ilmiah. Universitas Sebelas Maret Surakarta, Surakarta.
- 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.
- Nuswantari, M., Maria, W. D. 2013. Analisis Kepuasan Pelayanan Kefarmasian Pada Pasien Jamkesmas Di Puskesmas Ngemplak I Sleman. Jurnal Penelitian. Volume 16, No. 2. hlm. 186-195
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. 2014.
- Safri, Amri, Putra, T.R.I. 2015. Pengaruh Kepuasan Kerja dan Iklim Organisasi terhadap Komitmen Pegawai dan Dampaknya pada Kinerja Pegawai Dinas Pendapatan dan Kekayaan Aceh, Jurnal Manajemen Pascasarjana Universitas Syiah Kuala ISSN 2302-0199 Vol.4(3):82-91.
- Sholichah., Ami, D. 2015. Analisis *Balanced Scorecard* sebagai Sarana Pengukuran Kinerja Perusahaan.. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 27
- Sondari, A., Raharjo, B. B. 2017. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). HIGEIA,1(1): 15-21.
- Subehan., Setyawati, S.W., Aji, B. 2019. Kinerja Puskesmas Rawat Inap Puskesmas Distrik Jatilawang Kabupaten Banyumas Dengan Menggunakan Metode *Balanced Scorecard*. Jurnal Ekonomi, Bisnis, dan Akuntansi (JEBA) Volume 21 Nomor 02.
- Sukma, N. P., Komang A. K. 2013. Penilaian Kinerja Berbasis *Balanced Scorecard* pada Bank Utama. EJournal Akuntansi Universitas Udayana. Vol5 No.2, pp. 497-515.

Sulastiningsih. 2019. Analisis Pengaruh *Corporate Governance*, *Internal Control* dan Adopsi PSAK 109 terhadap Kinerja OPZIS DIY melalui Metode *Balance Scorecard*. *Jurnal Kajian Bisnis* Vol. 27, No. 1.

Sumarni. 2017. Analisis Kinerja Organisasi Dengan Pendekatan *Balanced Scorecard* Di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar. *Unnes Journal of Public Health*.

Supriyanto, S., Ernawaty. 2010. Pemasaran Industri Jasa Kesehatan. Yogyakarta.

Tanan, L., Indar., Darmawansyah. 2013. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Bara Permai Kota Palopo, Bagian Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, FKM Unhas.

Ulum, I. 2012. Audit Sektor Publik suatu pengantar. Jakarta: Bumi Aksara.

Ulumiyah, N. H. 2018. Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Penerapan Upaya Keselamatan Pasien Di Puskesmas. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia* Volume 6 No 2.

Zainafree, I., Shinta, A. R. 2016. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Halmahera Kota Semarang. *VisiKes Jurnal Kesehatan Masyarakat* - Vol. 15 No. 1.