

DAFTAR PUSTAKA

- Atmosoeprapto, K., 2001. *Produktivitas Aktualisasi Budaya Perusahaan* . Jakarta: PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia.
- Aviantono., 2009. Pengembangan Sistem Informasi Perencanaan Kebutuhan Tenaga Kesehatan Puskesmas Berdasarkan Beban Kerja di Dinas Kesehatan Kota Bandar Lampung. *Jurnal Keperawatan*. Vol. I (2).
- Dabholkar, P., 1996. Consumer Evaluations of new technology based self service options: an investigations of alternative models of service quality. *International Journal of Research of Marketing* .Vol. 13(1), 29 - 51.
- Dennis, M. C., 2006. Key Financial Rastios for The Credit Departement. *Bussiness Credit* , 10, 108.
- Dessler, G., 2005. *Human Resource Management* (Vol. 10). New Jersey: Prentice Hall.
- FME, T., 2013. *PESTLE analysis : Strategy Skills*. From <http://www.free-management-ebooks.com/dldebk-pdf/fme-pestle-analysis.pdf>
- Gibson., 1994. *Organisasi*. (A. Dharma, Trans.) Jakarta: Erlangga.
- Handoko, H., 2007. *Manajemen Personalia Dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE UGM.
- Hariandja, M., 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia* . Jakarta: Grasindo Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Hasibuan , Malayu S. P., 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT.Bumi Aksara.
- HRSA., 2016. *Balanced Scorecards for Small Rural Hospitals: Concept Overview & Implementation Guidance*. From [http://www. BSCol.com](http://www.BSCol.com)
- Jati, S., 2009. *Beberapa Konsep Dasar Manajemen Rumah Sakit*. Jakarta.
- Juknis Sistem Informasi Rumah Sakit Tahun 2011
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P., 1996. *The Balanced Scorecard: Translating Strategy Into Action*. Boston: Harvard Bussiness School Press.

- Kaplan, R. S., & Norton, D. P., 2000. *Translating Strategy Into Action The Balanced Scorecard*. Jakarta : Erlangga.
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P., 2001. *The Strategy-Focused Organization: How Balanced Scorecard Companies Thrive in The New Business Environment*. Boston: Harvard Bussinees Press.
- Kaplan, R. S., & Norton, D. S., 2004. *Strategy Maps - Converting Intangible Assets into Tangible Outcomes*. Boston: Havard Business Press.
- Kasmir., 2016. *Analisis Laporan Keuangan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 129/MENKES/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.
- Kotler, P., 2006. *Marketing management .12th Edition*. New York: Prentice Hall.
- Kotler, P. & Keller, K.L., 2007. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Indeks.
- Luis, S., & Biromo, P. A., 2008. *Step by Step in Cascading Balanced Scorecard to Functional Scorecards*. New York: Warren Gorham Lamont.
- Lusthaus, C., & Adrien, M. H., 2002. *Organizational Assessment: A Framework for Improving Performance*. Washington DC: Inter- American Development Bank.
- Luthans, F., 2011. *Organizational Behavior: An Evidence-Based Approach* (Vol. 12). New York: McGraw Hill.
- Lynch, R. L., & Cross, K., 1993. *Performance Measurement System, Handbook of Cost Management*. New York: Warren Gorham Lamont.
- Mahmudi, 2013. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Masnah., 2012. Analisis rasio financial dan rasio nonfinancial sebagai dasar pengukuran kinerja RSUP dr. Muhammad hoesin Palembang. *Jurnal Manajemen Pelanggan Kesehatan* , 4, 12-22.
- Mulyadi., 2001. *Balanced Scorecard Alat Manajemen Kontemporer untuk Pelipatganda Kinerja Keuangan Perusahaan*. Jakarta : Salemba Empat.
- Mustaffa, Y. M., 2012. *Factors Influencing Organizational Performance In Metro Specialist Hospital, Sungai Petani, Kedah Darul Aman*. Universiti Utara Malaysia Universiti Utara Malaysia, Kedah Darul Aman.

- Nugroho, B., & Daljono., 2003. Pengaruh Kinerja Keuangan terhadap Return Saham. *Jurnal Akutansi Universitas Diponegoro* , 2 (1), 34-44.
- Nursalam dan Pariani, S. 2001. *Pendekatan Praktis Metodologi Riset Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Parmenter, David., 2007. *Key Performance Indicators: Developing, Implementing and Using Winning KPIs*. New Jersey: John Wiley & Sons Inc.
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 56 Tahun 2014 Tentang Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit.
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2016 Tentang Teknis Bangunan dan Prasarana Rumah Sakit.
- Pohan, I. S., 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC. 144-154.
- Prasetya, U., 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyaltis Paien di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*. 1(2). 134.
- Putra, A.W., 2010. *Analisis Permintaan Penggunaan Layanan Kesehatan Pada Rumah Sakit Umum Milik Pemerintah Di Kabupaten Semarang*. Skripsi. Universitas Diponegoro
- Reeves, M., Viso, M. & Gibbons, C., 2010. *Introduction to Organizational Capacity Development*. 1st ed. Washington DC, US: Pact's Learning Series Publications.
- Robbins, S.P. & Judge, T.A., 2015. *Organizational Behavior*. 16th ed. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Rohm, H., 2003. *Performance measurement in action*. From www.balancedscorecard.org
- Salama, Hasmin & Natsir., M., 2017. Pengaruh Pelatihan, Motivasi Kerja dan Pengembangan Karir Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Pada Satuan Polisi Pamong PrajaKabupaten Soppeng. *Jurnal Miral Management*. II(1). 164-174.
- Saragih, R., 2010. Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Loyalitas Pasien Rumah Sakit Umum Herna Medan. *Jurnal USU*
- Sari, D., 2010. *Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika. 110-112.

- Schein, E. H., 2011. *Organizational Culture and Leadership*. San-Fransico: Jossey-Bass.
- Shaharзад, F., Luqman, R. A., Khan, A. R., & Shabbir, L., 2012. Impact of Organizational Performance: An Overview. *Interdisiplinary Journal of Contemporary Research Business* , 3 (9), 975-985.
- Sianturi, Maria E., 2018. Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan Karir terhadap Kinerja Karyawan PT Bank Mandiri (Persero) Cabang Imam Bonjol Medan. Universitas Sumatera Utara
- Smerek , R. E., & Peterson, M., 2007. Examining Herzberg's Theory: Improving Job Satisfaction Among Non-Academic Employees at a University. *Research In Higher Education* , 48 (2), 229-250.
- Soedjono., 2005. Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Organisasi dan Kepuasan Kerja Karyawan pada Terminal Penumpang Umum di Surabaya. *Jurnal Manajemen dan kewirausahaan* , VIII (1), 22-47.
- Spencer, L.M. & Spencer, S.M., 1993. *Competence At Work*. New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Sudarmoko, P., 2012. Evaluasi Implementasi Pengelolaan BLU berdasarkan perspektif Balanced Scorecard di RS Bhayangkara Tk. II H.S Samsoeri Mertojoso Surabaya. *Jurnal Administrasi Kebijakan dan Kesehatan* , 10 (1).
- Supriyanto, S. & Damayanti, N.A., 2007. Perencanaan dan evaluasi. Surabaya: Airlangga University Press
- Supriyanto, S., & Djohan, A. J., 2011. *Metodologi Riset Bisnis dan Kesehatan*. Banjarmasin: PT. Grafika Wangi Kalimantan.
- Supriyanto, S & Ernawati., 2010. *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Supriyanto, S & Wulandari, R., 2011. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. *Surabaya Health Advocacy*
- Supriyono, R., 2011. *Akuntansi Biaya, Perencanaan dan Pengendalian Biaya, Serta Pengambilan Keputusan*. Yogyakarta: BPFE.
- Tangkilis , H. N., 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Tjiptono, Fandy., 2008. Strategi Pemasaran (Edisi 3). Yogyakarta : ANDI

Umar, H., 2002. *Evaluasi Kinerja Perusahaan*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.

Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit.

Yulianti, Eli., 2015. Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Grand Fatma Hotel Di Tenggorong Kutai Kartanegara. *Jurnal Administrasi Bisnis*. ISSN 2355-5408 (April).