

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Qur'an. Surah At-Taubah. Ayat 105.
- Aditama, Aloysius Christian Rico dan Endang Kiswara. 2013. "Analisis Kinerja Komprehensif dengan Balanced Scorecard pada PT. Kereta Api Indonesia". *Diponegoro Journal of Accounting*. Vol. 2. No. 3.
- Amelia, Siti. 2014. "Banyak RS Kurang Peduli Pelayanan". *SINDO*, 12 Desember 2014.
- Ardiyanto, Arif. 2016. "Mimpi Layanan RS Seperti Hotel". *SINDO*, 28 Maret 2016.
- Bento, Al, Regina Bento dan Lourdes Ferreira White. 2012. "Validating Cause-and-Effect Relationships in the Balanced Scorecard". *Cambridge Business & Economics Conference*.
- Chi, Christina G dan Dogan Gursoy. 2009. "Employee Satisfaction, Customer Satisfaction, and Financial Performance: An Empirical Examination". *International Journal of Hospitality Management* 28.
- Departemen Kesehatan. "Rumah Sakit Online". Dalam <http://sirs.buk.depkes.go.id>. Diakses 17 Juni 2016.
- DINKES, RI. 2005.
- Emami, Samin dan Toni Doolen. 2015. "Healthcare Performance Measurement: Identification Of Metrics For The Learning and Growth Balanced Scorecard Perspective". *International Journal of Industrial Engineering: Theory, Applications and Practice*. Vol. 22. No. 4.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: UNDIP.
- Hartati. 2012. Pengukuran Kinerja RSUD Dr.Moewardi Surakarta Dengan Menggunakan Metode Balance Scorecard. Tesis, Fakultas Ekonomi, Universitas Indonesia.
- Kairu, Esther W, Moses O. Wafula, Ochieng Okaka, Odhiambo Odera & Emmanuel Kayode Akerele. 2013. "Effects Of Balanced Scorecard On Performance Of Firms In The Service Sector". *European Journal of Business and Management*. Vol. 5. No. 9.
- Kaplan, Robert S, Norton, David P. (1996) *The Balanced Scorecard, Translating Strategy into Action*, Harvard Business Press, Boston
- Kaplan, Robert S., dan David P Norton. 2000. *Translating Strategy Into Action The Balanced Scorecard*. Jakarta : Erlangga.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Kop/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.983/Men.Kes/SK/XI/1992.
- Koech, Sharon Chemutai, dan Dr. Moronge Makori. 2014. "Effects of Innovation Orientation on Financial Performance of Commercial Banks in Kenya: A case of National Bank Of Kenya". *European Journal of Business Management*. Vol. 2. Issue 1.
- Mahmudi. 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP-AMP YKPM.
- Mahsun, Muhammad. 2013. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: PBFY-Yogyakarta.
- Mardiasmo. 2009. *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: Andi.
- Niven, Paul N. 2008. *Balanced Scorecard Step-By-Step For Government and Nonprofit Agencies*. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Novirani, Dwi dan Sugih Arijanto. 2013. "Analisis Perspektif Pelanggan Dengan Sasaran Strategis Pendekatan Balanced Scorecard (BSC)". *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*. Vo. 1. No. 2.
- Pelle, Randy. 2013. "Analisis Mutu Layanan, Harga dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien (Studi pada Puskesmas Motoling Kabupaten Minahasa Selatan)". *Jurnal EMBA*. Vol. 1. No. 3.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.147/MENKES/PER/I/2010.
- Perlman, Yael. 2013. "Causal Relationships in the Balanced Scorecard: A Path Analysis Approach". *Journal of Management and Strategy*. Vol. 4. No. 1.
- Prakarsa, Lisa Maritseda dan Josua Tarigan. 2016. "Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Kinerja Keuangan Melalui Loyalitas Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Berbagai Sektor Perusahaan di Indonesia". *Business Accounting Review*. Vol.4. No.1.
- Rivai, Veithzal. 2008. *Manajemen Sumberdaya Manusia Untuk Perusahaan*. Cetakan Pertama. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Robbins, Stephen. P. 2006. *Perilaku Organisasi (alih bahasa Drs. Benjamin Molan)*. Edisi Bahasa Indonesia. Klaten: PT.INTAN SEJATI.
- Robbins, Stephen P dan Timothy A. Judge. 2008. *Perilaku Organisasi*. Edisi ke-12. Jakarta: Salemba Empat.
- Rondos, Klaudius Sel. 2016. Analisis Penggunaan Metode Balanced Scorecard untuk Menilai Kinerja Rumah Sakit (Studi Kasus pada Rumah Sakit Umum Daerah Sleman). Skripsi, Fakultas Ekonomi, Universitas Sanata Dharma.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2012. *Kinerja Pegawai Teori Pengukuran dan Implikasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

- Simons, R 1999, *Levers of control: How managers use innovative control systems to drive strategic renewal*, 5th edn, Harvard Business School Press, Boston, Massachusetts.
- Sugiyanti, Sri. 2013. “Pengaruh Total Quality Management dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Perawat (Studi Kasus pada Ruang Rawat Inap RSUD Tugurejo Semarang)”. *Jurnal-Ekonomi-Managemen-Akuntansi*. No. 35.
- Sujarweni, Wiranata V dan Poly Endrayanto. 2012. *Statistika untuk Penelitian*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sulistyo-Basuki. 2006. *Metode Penelitian*. Jakarta: Wedatama Widya Sastra dan Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya Universitas Indonesia.
- Sugiyono. 2004. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. R&D. Bandung: Alfabeta
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit.
- Wibowo. 2011. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Perseda.