

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

Ardianto, E (2010) *Metodologi penelitian untuk public relations kuantitatif dan kualitatif*. Bandung simbiosis rekayasa media.

Departemen kesehatan RI. (2005) *standar pelayanan minimal rumah sakit*. Jakarta. Dirjen binkesmas.

Djam'an, MA, Aan,. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jl. Gegerkalong Hilir No. 84 Bandung. ALFABETA, cv

Fahmi, Irham. 2018. *Manajemen Kinerja*. Jl. Gegerkalong Hilir No. 84 Bandung: ALVABETA, cv

Kaplan, Roberts.S dan David P. Norton. 1996. *The Balance Scorecard: Translating Strategi Into Action*. Boston: MA, Harvard Business School

Kaplan, Roberts. S dan David P. Norton. 2000. *Menerapkan Strategi Menjadi Aksi, Balance Scorecard*. Jakarta: Erlangga.

Moehariono,2014. *Pengukuran kinerja berbasis kompetensi*. PT. Raja grafindo persada Jakarta.

Suharsimi,2010. *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik*. PT.Rineka cipta. Jakarta.

Wibowo,2016. *Manajemen Kinerja Edisi Kelima*.PT. Raja Grafindo persada. Jakarta

JURNAL

Handayani, DB (2011) "*Pengukuran kinerja organisai dengan pendekatan balanced scorecard pada RSUD Kabupaten Kebumen*" *jurnal dinamika manajemen*. Vol.2, No.1, PP:78-79. Semarang, universitas negeri semarang

Maryudi, (2015) "*Kinerja puskesmas dengan menggunakan metode Balanced Scorecard (studi kasus pada puskesmas juwana 2010-2014)*". Pekbis jurnal. Vol 6, No. 1, Hal : 23-26. Universitas negeri semarang

Paryati (2018) "*Evaluasi Kinerja Puskesmas Kebumen I Kabupaten Kebumen tahun 2017*" *Jurnal Magister Manajemen Stie Widya Wiwaha Yogyakarta*

Wijayati, R.(2014) "*Penerapan Pengukuran Kinerja dengan Balanced Scorecard (studi kasus pada RSUD selat panjang)*". Pekbis jurnal., Hal : 66-73: Universitas Lancang Kuning.

Yeni Febriana, (2012) "*Kinerja puskesmas pahandut kota palangka raya dengan analisis dasar aspek-aspek Balanced Scorecard*. Fisip UI, No.1, Hal : 52-58. Universitas negeri semarang

INTERNET

Akhmad guntar. <https://id.wikipedia.org/wiki/Kinerja> (2019). *Pengertian Kinerja* diakses pada tanggal 29 mei 2019.

Permenpan nomor 16 tahun 2014 pedoman kepuasan pelanggan. <http://pemerintah.net/survey-kepuasan-masyarakat-permenpan-14-tahun-2014>. Diakses pada tanggal 27 mei 2019.

Sugeng(2016).<https://tipsserbaserbi.blogspot.com/2016/10/pengertian-dan-41-perspektif-balanced-scorecard.html>. diakses pada tanggal 21 mei 2019

Yoni-Ardianto.blogspot(2019). Memahami metode penelitian kualitatif. Diakses
Pada tanggal 25 juni 2019.