

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M. (2014). *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- Ahyar, H., Maret, U. S., Andriani, H., Sukmana, D. J., & Mada, U. G. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (1st ed.). Yogyakarta: Pustaka Ilmu.
- Anand, S. (2016). *Execution Excellence: Making Strategy Work Using Balanced Scorecard*. Canada: John Wiley & Sons, Inc.
- Andita, V., Hermawati, W., & Hartati, N. S. (2019). Pengaruh Jumlah Pelayanan Rawat Jalan, Rawat IGD dan Rawat Inap Terhadap Tingkat Pendapatan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Cideres Kabupaten Majalengka. *Jurnal Manajemen Sekolah Tinggi Ekonomi Cirebon*, 14(2), 370–378.
- Antari, N. W. Y., & Sudana, I. P. (2016). Strategi Dan Pengukuran Kinerja Badan Rumah Sakit Umum Tabanan Dengan Pendekatan Balanced Scorecard. *E-Jurnal Akuntansi*, 15(3), 2240–2268.
- Asmara, AP. (2017). Pengaruh Turnover Intention terhadap Kinerja Karyawan di Rumah Sakit Bedah Surabaya. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 5(2), 123–129.
- Astuti, D. P. (2014). Pengaruh Kompensasi terhadap Retensi Karyawan melalui Kepuasan kerja dan Komitmen Afektif pada beberapa Rumah sakit di DKI Jakarta. *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Jasa*, 7(1), 199–217.
- Astuti, I. K., & Hariani, S. (2020). Tingkat Kemandirian Keuangan Rumah Sakit Umum Pusat Badan Layanan Umum Milik Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. *AKURASI: Jurnal Riset Akuntansi Dan Keuangan*, 2(2), 51–62. <https://doi.org/10.36407/akurasi.v2i2.199>
- Balabonie, I., & Vecerskiene, G. (2015). The Aspects of Performance Measurement in Public Sector Organization. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 213, 314–320.
- Banabakova, V., & Georgiev, M. (2018). The Role Of The Balanced Scorecard As A Tool Of Strategic Management And Control. *IJASOS-International E-Journal of Advances in Social Sciences*, IV(10), 84–99.
- Bawanto, A. T., & Suprihati. (2016). Motivasi dan Pelatihan Kerja sebagai Determinan dalam Kualitas Pelayanan Publik pada Rumah Sakit dr.

- Esnawan Antariks Lanud Halim Perdakusuma. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 1(17), 11–31.
- Behrouzi, F., Shaharoun, A. M., & Ma’Aram, A. (2014). Applications of the balanced scorecard for strategic management and performance measurement in the health sector. *Australian Health Review*, 38(2), 208–217. <https://doi.org/10.1071/AH13170>
- Bharata, R. W., Setyorini, D., & Isroah. (2019). Penerapan Balance Scorecard dalam Mengukur Kinerja Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari. *Riset Ekonomi Pembangunan*, 4(2), 119–127. <http://jurnal.untidar.ac.id/index.php/REP>
- Bidayati, U. (2017). Tinjauan Konseptual Aplikasi Balance Score Card Pada Perusahaan UMKM. *INOBIS: Jurnal Inovasi Bisnis Dan Manajemen Indonesia*, 1(1), 44–49. <https://doi.org/10.31842/jurnal-inobis.v1i1.16>
- Bochenek, M. (2019). Balanced Scorecard in Strategic Management Process. *Modern Management Review*, XXIV(26), 7–16. <https://doi.org/10.7862/rz.2019.mmr.1>
- Candrasari, M., Kurrohman, T., & Wahyuni, N. I. (2018). Analisis Kinerja Keuangan dan Pelayanan dengan Kemandirian Rumah Sakit di RSUD Dr.Abdoe Rahem Situbondo. *E-Journal Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi*, 5(1), 94–99. <https://doi.org/10.19184/ejeba.v5i1.7744>
- Dalimunthe, M. B., Situmorang, A., & Hanum, R. (2020). Analisis Pengaruh Kedisiplinan Dan Pelatihan Terhadap Produktivitas Kerja Perawat Pada Rumah Sakit Umum Delia Kabupaten Langkat. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSII)*, 4(1), 13–24.
- Depkes RI. (2008). *Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Rumah Sakit*. Departemen Kesehatan RI.
- Dewi, E. P. (2015). Balanced Score Card (Kartu Stok Berimbang) Sebagai Alat Ukur Kinerja Perusahaan. *Jurnal Ilmiah WIDYA*, 3(2), 87–96.
- Dhatri, M. (2017). *Analisis Pelaksanaan Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) DI RSUD dr. Achmad Darwis Kabupaten Lima Puluh Kota*. Tesis. Program Pascasarjana Universitas Andalas.
- Effendy, L., Hilendria, B. A., & Isnawati. (2020). Balanced Scorecard (BSC) : Rekeyasa Pada Entitas Rumah Sakit. *Jurnal Riset Akuntansi Aksioma*, 19(1), 155–182. <https://doi.org/10.29303/aksioma.v19i1.91>
- Farhan, A., Kurniawan, D., & Fitria, L. (2016). Penyusunan Rencana Strategis di PT . Panairsan Pratama Menggunakan Metode Balanced Scorcard. *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*, 4(01), 205–216.

- Faridayanti, D., Wahyudi, A., & Wardiningsih, S. S. (2017). Pengaruh Iklim Organisasi, Pelatihan dan Kemampuan Kerja terhadap Produktivitas Kerja Perawat di RSJD Surakarta. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 11(2), 238–250.
- Farwitawati, R. (2020). Analisis Kinerja Keuangan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bengkalis Sebelum Dan Sesudah Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah (PPK-BLUD). *Jurnal Akuntansi Kompetif*, 3(3), 98–109.
- Gallo, A. (2014). The Value of Keeping Right Customers. Diakses dari <https://hbr.org/2014/10/the-value-of-keeping-the-right-customers>
- Grace, W. R., Knox, M., Huang, B., Hammer, H., Kivlahan, C., & Grumbach, K. (2019). Burnout and Health Care Workforce Turnover. *Annals of Family Medicine*, 17(1), 36–41. <https://doi.org/10.1370/afm.2338>
- Hakim, A. (2015). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Rumah Sakit Ince Abdul Moeis Samarinda. *Jurnal Paradigma*, 4(3), 151–162.
- Hasanah, U., & Setiawan, A. (2015). Analisis Pengukuran Kinerja Sebelum dan Sesudah Ditetapkannya Metode Balanced Scorecard sebagai Tolok Ukur Pengukuran Kinerja. *Jurnal Akunida*, 1(1), 9–16.
- Hasibuan, M.S.P. (2019). Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi. Bumi Aksara.
- Hartuti, E. M., & Slamet, A. (2017). Analisis Kinerja Manajemen Rumah Sakit Umum Bina Kasih Ambarawa Dengan Pendekatan Balanced Scorecard. *Management Analysis Journal*, 6(4), 398–409.
- Hardisman, 2020. Kupas Tuntas dan Lugas Metodologi Penelitian Kualitatif. Depok: Rajagrafindo Persada
- Hawa, M. D. (2016). Analisis Kinerja Rumah Sakit Berdasarkan Balanced Scorecard di Rumah Sakit Umum Daerah Tanjung Pura Langkat. Tesis. Universitas Sumatera Utara.
- Hidayat, R. (2017). Perspektif Balanced Score-Card Dalam Pengukuran Produktivitas Organisasi. *EKUITAS (Jurnal Ekonomi Dan Keuangan)*, 12(2), 177. <https://doi.org/10.24034/j25485024.y2008.v12.i2.2073>
- Imro'ah, S. F., Suharno, & Widarno, B. (2018). Penerapan balanced scorecard Sebagai Tolok Ukur Pengukuran Kinerja pada Rumah Sakit Umum Daerah di Kabupaten Karanganyar. *Jurnal Akuntansi Dan Sistem Teknologi Informasi*, 14(4), 519–527.

- Irayanti. (2015). *Analisis pengukuran kinerja rumah sakit dengan metode balanced scorecard (Studi kasus di RSUP DR M Djamil Padang)*. Tesis. Program Pascasarjana Universitas Andalas.
- Ishumael, V., Nyagadza, B., Charles, M., & Munjeri, N. (2019). Customer Retention Strategies Effectiveness in the Zimbabwean Medical Industry: Perspectives from Cellmed Health Fund. *European Journal of Business and Management Research*, 4(6), 1–10.
- Juliani, H. (2018). Eksistensi Badan Layanan Umum Sebagai Penyelenggara Pelayanan Publik. *Administrative Law and Governance Journal*, 1(1), 47–61. <https://doi.org/10.14710/alj.v1i1.149-164>
- Juwita, G. S., Marlinae, L., & Rahman, F. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Tamiang Layang. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 4(2), 49–56.
- Kaplan, R. S. (2010). Conceptual Foundations of the Balanced Scorecard. In *Handbooks of Management Accounting Research* (Vol. 3). Elsevier. [https://doi.org/10.1016/S1751-3243\(07\)03003-9](https://doi.org/10.1016/S1751-3243(07)03003-9)
- Kaplan, R. S., Kaplan, R. S., & Mcmillan, D. (2020). *Updating the Balanced Scorecard for Triple Bottom Line Strategies*. Working Paper (No. 21–028).
- KARS. (2017). *Standar Nasional Akreditasi Rumah Sakit*. Edisi 1
- Kasun, R. N. A., & Hidayah, N. (2021). Literature Review : Application of Hospital Performance Analysis with Balanced Scorecard (BSC) in Various Developing Countries , Especially in Southeast Asia. *Proceedings of International Conference on Healthcare Facilities*, 28–35.
- Kemendagri, 2018. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 79 Tahun 2018 Tentang Pedoman Badan Layanan Umum Daerah.
- Kemenkes. (2008). *Keputusan Menteri Kesehatan No. 129 tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*.
- Kemenkes. (2011). *Juknis SIRS 2011: Sistem Informasi Rumah Sakit*:Direktorat Jenderal Bina Upaya Kesehatan.
- Kemenkes, 2014. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 56 tahun 2014 tentang Jenis dan Klasifikasi Rumah Sakit
- Kemenkes. (2016). *Kamus Indikator Kinerja Badan Layanan Umum Rumah Sakit Umum*. Ditjen Pelayanan Kesehatan Kementerian Kesehatan RI.

- Kemenkes, 2020. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 tahun 2020 tentang Jenis dan Klasifikasi Rumah Sakit
- Kemenkes. 2020. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2020 tentang Akreditasi Rumah Sakit, (2020).
- Kemenkeu RI, (2016). Peraturan Direktorat Jenderal Perbendaharaan Nomor Per 36/PB/2016 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Badan Layanan Umum Bidang Layanan Kesehatan.
- Kemenpan RB, 2017. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
- Larashati, C. (2016). Analisis Pengukuran Kinerja Pada Badan Layanan Umum dengan Metode Balanced Scorecard (Studi Pada Rumah Sakit Umum Daerah Pamekasan). *Makro, Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 1(01), 37–60.
- Lastriani, E. (2015). Analisis Pengaruh Program Pendidikan Dan Pelatihan Terhadap Kinerja Pegawai Di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Ahmad Propinsi Riau. *Jurnal Ekonomi*, 23(3), 74–89.
- Mahmudi, (2015). Manajemen Kinerja Sektor Publik. Edisi Ketiga. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Mahsun, M. (2013). Pengukuran Kinerja Sektor Publik. Edisi Pertama. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Mansfield, M. (2016). Customer Retention Statistics: The Ultimate Collection for Small Business Statistic. Diakses dari <https://smallbiztrends.com/2016/10/customer-retention-statistics.html>
- Maryam, N. S. (2016). Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi*, VI(1), 1–18.
- Masturoh, I., & Anggita, N. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, Badan Pengembangan dan Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Kesehatan.
- Mcdonald, B. (2012). A Review of the Use of the Balanced Scorecard in Healthcare. In *BMcD Consulting* (Issue April 2012).
- Muhsyaf, S. A., & Aoki, M. (2018). Review of Public Hospital Balance Scorecard and Its Applicability To Indonesian Public Hospitals. *Jmm Unram - Master of Management Journal*, 7(4), 70–87. <https://doi.org/10.29303/jmm.v7i4.339>

- Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik* (1st ed.). Bandung: Pustaka Setia.
- Musu, K. Lou, Suryawati, C., & Warsono, H. (2020). Analisis Sistem Penanganan Komplain di Rumah Sakit Permata Medika Semarang. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 8(1), 7–15.
- Nasir, S. (2015). *Customer Relationship Management Strategies in the Digital Era*. USA: IGI Global. <https://doi.org/10.4018/978-1-5225-1793-1.ch054>
- Nawarini, N. J. (2020). *Analisis Rancangan Strategi Rumah Sakit Dalam Upaya Meningkatkan Kunjungan Pasien Studi Kasus Pada Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Kota Bandung*. Universitas Pasundan Bandung.
- Niven, P. R. (2014). *Balanced Scorecard Evolution: A Dynamic Approach to Strategy Execution* (Vol. 4, Issue 1). Canada: John Wiley & Sons, Inc.
- Notoatmodjo, S. (2012). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Nusantari, A., & Hartono, B. (2021). Analisis Faktor Determinan Efisiensi Nilai Bed Occupancy Ratio (BOR) dengan Fishbone Analysis. *Muhammadiyah Public Health Journal*, 1(2), 89–100.
- OECD (2017), “Average length of stay in hospitals”, in *Health at a Glance 2017: OECD Indicators*, OECD Publishing, Paris.
- Oja, H. (2016). Penerapan Manajemen Strategi Dalam Mewujudkan Kinerja Organisasi Sektor Publik. *Societas: Ilmu Administrasi Dan Sosial*, 5(1), 1–11.
- Ossovski, N., Lima, E., & Costa, S. (2016). Performance Measurement System – A Conceptual Model. *Pomsmeetings*, 1–10.
- Poister, T. H., Aristigueta, M. P., & Hall, J. L. (2015). *Managing and Measuring Performance in Public and Nonprofit Organizations: An Integrated Approach* (Second Edition). Jossey-Bass.
- Pratistha, B. (2018). Sejarah Balanced Scorecard: Generasi ke Generasi. *Buletin Lapan*, 5(1), 45-47.
- Presiden RI, 2015. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 77 Tahun 2015 Tentang Pedoman Organisasi Rumah Sakit
- Priandari, S., Riyadi, S., & Ingga, I. (2019). Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia dan Kebijakan Perusahaan terhadap Kinerja Keuangan dengan keunggulan Bersaing sebagai Variabel Intervening pada Rumah Sakit PT Nusantara Sebelas Medika. *Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 4(2), 947–958. https://www.investopedia.com/terms/n/net_margin.asp

- Putra, P. A. J. K., & Utama, I. W. M. (2018). Pengaruh Komitmen Organisasi dan Iklim Organisasi terhadap Turnover Intention Karyawan pada PT. Jayakarta Balindo. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 7(2), 555–583.
- Putri, I. D., & Fauzi, A. (2017). Analisis Pengaruh Tingkat Hunian Pasien (BOR), Anggaran Biaya Operasional Dan Rasio Aktivitas Terhadap Kinerja Keuangan Berdasarkan Kemampuan Pendapatan PNBPN Menutupi Biaya Operasional Badan Layanan Umum (BLU) Rumah Sakit Provinsi DKI Jakarta. *Jurnal Ilmiah Wahana Akuntansi*, 12(1), 43–63. <https://doi.org/10.21009/wahana.012/1.4>
- Quesado, P., Guzmán, B. A., & Rodrigues, L. L. (2018). Advantages and contributions in the balanced scorecard implementation. *Intangible Capital*, 14(1), 186–201. <https://doi.org/10.3926/ic.1110>
- Rafiy, M. (2019). *Ekonomi Kesehatan: Pengantar dan Aplikasi*. Kendari:AA-DZ Grafika.
- Rahmadini. (2016). *Analisis Perbandingan Capaian kinerja PPK-BLUD: Permenkes Nomor: 209/SK/1/2011 Versus Perdirjen Perbendaharaan Nomor: Per-34/PB/2014*. Tesis. Fakultas Ekonomi Universitas Andalas.
- Riyasari, W., & Arza, F. I. (2020). Pengaruh Audit Operasional, Pengendalian Internal, dan Good Clinical Governance terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS di Rumah Sakit. *Jurnal Eksplorasi Akuntansi*, 2(4), 3533–3552.
- Rizki, S. A., Yenti, E., & Maulana, R. (2019). Balanced Scorecard sebagai Pengukur Kinerja pada RSUD Prof. Dr. MA. Hanafiah MS Batusangkar. *Jurnal Ilmiah Raflesia Akuntansi*, 5(1), 7–12.
- Rompas, M. A., Karamoy, H., & Lambey, L. (2019). Analisis Pengukuran Kinerja Berbasis Balanced Scorecard Pada Rumah Sakit Robert Wolter Mongisidi Manado. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Auditing "Goodwill,"* 10(2), 47–56. <https://doi.org/10.35800/jjs.v10i2.24888>
- Rosa, E.M. (2018). *Patient Centered Care di Rumah Sakit: Konsep dan Implementasi*. Yogyakarta: Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Rosita, R., Tanastasya, A. R.(2019). *Penetapan Mutu Rumah Sakit Berdasarkan Indikator Rawat Inap*. *Jurnal Kesehatan Kusuma Husada*. Juli 2019. 166–178.
- Roza, H. (2019). *Analisis Penyusunan Indikator Kinerja Sasaran Strategis pada Rencana Strategis Bisnis Rumah Sakit Stroke Nasional Bukittinggi Tahun 2015-2019*. Tesis. Program Pascasarjana Universitas Andalas.

- Roza, S. V. (2017). *Analisa Perkembangan Kinerja dalam Mencapai Tingkat Kemandirian pada Rumah Sakit Umum Daerah Sawahlunto*. Tesis. Program Pascasarjana Universitas Andalas.
- RSUD Kota Padang Panjang (2017). Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat RSUD Kota Padang Panjang Sumatera Barat tahun 2017.
- RSUD Kota Padang Panjang (2018). *Rencana Strategis (Renstra) RSUD Kota Padang Panjang Tahun 2018-2023*.
- RSUD Kota Padang Panjang (2019). Profil RSUD Kota Padang Panjang Tahun 2019
- RSUD Kota Padang Panjang, 2020. Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKjIP) Tahun 2019 Rumah Sakit Umum Daerah Kota Padang Panjang.
- RSUD Kota Padang Panjang, 2020. Laporan Keterangan Pertanggungjawaban (LKPj) tahun 2019 Rumah Sakit Umum Daerah Kota Padang Panjang
- Sa'adah, L., & Maksum, J. S. (2018). Evaluasi Kinerja RS. Moedjito dengan Pendekatan Balanced Scorecard Non Keuangan. *Seminar Nasional Islam Moderat*, 65–76.
- Safrianto, Y. (2018). Pengukuran Kinerja Perusahaan Dan Sistem Manajemen Strategis. *Jurnal Bisnis Dan Kajian Strategi Manajemen*, 1(2), 104–116. <https://doi.org/10.35308/jbkan.v1i2.904>
- Sari, I. (2018). Analisis Metode Barber Johson untuk Menilai Efisiensi Pelayanan Rumah Sakit Umum di Kota Bandung. *Jurnal INFOKES-Politeknik Piksi Ganessa*, 59–71.
- Satori D, Komariah A. (2014). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Setdako Padang Panjang, 2019. Perjanjian Kinerja Tahun 2019 Kota Padang Panjang.
- Setyawan, F. E. B., & Stefanus, S. (2019). *Manajemen Rumah Sakit*. Sidoarjo: Zifatama Jawa.
- Sirait, S. W. (2017). *Analisis Pengaruh Kinerja Pelayanan dan Kinerja Keuangan terhadap Kemandirian Keuangan Rumah Sakit Umum Pusat dengan Ketergantungan APBN sebagai Moderating di BLU Kementerian Kesehatan*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Sumatera Utara.
- Sobirin, A. (2014). *Konsep Dasar Kinerja dan Manajemen Kinerja*. Tangerang: Universitas Terbuka.

- Sofia, W. (2019). Analisa Kinerja Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Simpang Empat Pasaman Barat dengan model Balance Scorecard. Tesis. Program Pascasarjana Universitas Andalas.
- Sugiyanto, & Romadhina, A. P. (2020). *Pengantar Ilmu Ekonomi Mikro dan Makro* (1st ed.). Yayasan Pendidikan dan Sosial Indonesia Maju.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Surahmat, R., Neherta, M., & Nurariati, N. (2019). Hubungan Karakteristik Perawat terhadap Pelaksanaan Sasaran Keselamatan Pasien Pasca Akreditasi Rumah Sakit “X” di Kota Palembang Tahun 2018. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 19(1), 1–10.
- Suryaningsih, R. (2017). Kinerja Keuangan Layanan Kesehatan Sebelum dan Sesudah Penerapan PPK BLU. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 15(1), 57–80. <https://doi.org/10.20961/jbm.v15i1.4116>
- Susandi, N. T., Budiarta, K., & Suprasto, H. B. (2017). Kinerja Keuangan dan Efisiensi Proses Internal Sebelum dan Sesudah Penerapan PPK-BLUD pada RSUD Kab. Klungkung. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 4(6), 1701–1730.
- Syahroni, A., & Handayani, N. (2016). Analisis Pengukuran Kinerja Rumah Sakit Umum Dr . Soetomo Dengan Pendekatan Balanced Scorecard. *Jurnal Ilmu Riset Dan Akuntansi*, 5(7), 1–15.
- Tada (2019). *The Ultimate Guide for Customer Retention*. Diakses dari <https://www.usetada.com/download-ebook-the-ultimate-guide-to-customer-retention>.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Wahyuni, N. N. T., & Artini, luh G. S. (2018). Kinerja RSUD Wangaya Kota Denpasar Berbasis Balanced Scorecard. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Univesitas Udayana*, 2(7), 509–542.
- Warno, & Setiyanti, S. W. (2015). Implemetasi Balanced Scorecard (BSC) dalam Peningkatan Penerapan *Good Corporate Governance* (GCG) pada Badan Layanan Umum (BLU). *JURNAL STIE SEMARANG*, 7(3), 64–81.
- Widarjo, W. (2018). Hubungan Antara Strategi, Sistem Pengendalian Manajemen dan Sistem Pengukuran Kinerja: Sebuah Studi Literatur. *Jurnal Riset Manajemen Dan Akuntansi*, 9(1), 37–50.

- Widiyanto, & Wijayanti, R. A. (2020). Analisis Faktor Penyebab Rendahnya Bed Occupancy Rate (BOR) di Rumah Sakit Mitra Medika Kabupaten Bondowoso. *Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan*, 1(4), 529–536.
- Widjaja, R. P. A. (2018). Perancangan Performance Management System Divisi Purchase dengan Balance Score Card Framework dan Strategy MAP (Studi Kasus Rumah Sakit Bersalin X di Pacitan). *Business and Finance Journal*, 3(2), 127–138. <https://doi.org/10.33086/bfj.v3i2.639>
- Wiguna, K. Y., Wati, R., & Marliza, Y. (2019). Penerapan Balanced Scorecard Sebagai Tolok Ukur Pengukuran Kinerja. *Balance : Jurnal Akuntansi Dan Bisnis*, 4(2), 571–584. <https://doi.org/10.32502/jab.v4i2.1956>
- Wijayanti, H. T., & Sriyanto. (2015). Evaluasi Kinerja Pelayanan dan Keuangan RSUD yang Menerapkan Pola Keuangan BLUD di Subosukowonosraten. *PRO-BANK, Jurnal Ekonomi, Bisnis & Perbankan*, 1(1).
- Yessi. (2017). *Pemetaan Strategi dalam Meningkatkan Kinerja Manajemen dengan Pendekatan Balanced Scorecard (Studi Kasus pada RSI Ibnu Sina Payakumbuh)*. Tesis. Program Pascasarjana Universitas Andalas.
- Yovianda, A . (2017). Analisis Kinerja Rumah Sakit dengan Pendekatan Metode Balanced Scorecard (Studi Kasus pada RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi). Tesis. Fakultas Ekonomi Program Studi Magister Manajemen Universitas Andalas.
- Yulita, M. K. I. (2019). *Pengukuran Kinerja Rumah Sakit Dr. Saiful Anwar dengan Metode Balanced Scorecard*. Tesis. Universitas Muhammadiyah Malang.

