DAFTAR PUSTAKA

Abadi, F. A. (2017). Analysis On The Influence Of Compensation And Leadership On Job Satisfaction And Its Effect On Job Performance', Advances In Intelligent Systems Research,. *International Conference Of Organizational Innovation*, 131.

Abd-Elrahman, E.-B. A. (2020). The Impact Of Service Quality On Organizational Performance In The Mobile Telecommunications Sector In Egypt. *Proceedings On Engineering Sciences,* , 2(1), Pp. 93–104. .

Afrizal. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Rumah Sakit Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Dan Implikasinya Pada Loyalitas Pasien. *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen Stie Pertiba Pangkalpinang*, 70-86 .

Al., K. E. (2025). Pengaruh Penilaian Kinerja Sumber Daya Manusia Terhadap Kepuasan Pasien Dan Kualitas Pelayanan Pada Rsud Mardi Waluyo Blitar. *Jemsi*, Volume 11 (3) P. 1786-1793.

Amelia, M. S. (2022). Pengaruh Pengembangan Sdm Terhadap Kepuasan Kerja Perawat Dalam Meningkatkan Kinerja Di Rsud Raden Mattaher Jambi. . *Universitas Jambi.. (2022).* .

Anggraini, N. D. (2026). The Role Of Strategic Planning In Improving The Effectiveness Of Healthcare Systems: A Literature Review. *Indonesian Journal Of Health Science.*, Vol 6.

Arikunto. (2010). *Prosedur Penelitian* . Jakarta: Rineka Cipta. .

Arini. (2015). *Panduan Praktis Menyusun Kpi.* Jakarta: Raih Asa Sukses.

Aryandaru, P. (2026). Patient Satisfaction Is A Mediator Of The Relationship Between Human Resource Interaction, Service Quality, Trust, And Patient Loyalty. *Indonesian Interdisciplinary Journal Of Sharia Economics (Iijse)* , Vol. 9. No. 1.

Azwar. (2012). *Penyusunan Skala Psikologi.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Baka, A. A. (2012). Neither Agree, Nor Disagree: A Critical Analysis Of The Middle Answer Category In Voting Advice Applications. *International Journal Of Electronic Governance,*, 5(3–4), Pp. 244–263.

Baker, D. D. (2006). Teamwork As An Essential Component Of High-Reliability Organizations. *Health Services Research*, Pp. 1576–1598.

Baron. (1986). The Moderator-Mediator Variable Distinction In Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, And Statistical Considerations. *Journal Of Personality And Social Psychology*, 51(6), 1173–1182. Diambil Kembali Dari Https://Doi.Org/10.10

Bas, A. G. (2025). Analisis Persepsi Pasien Mengenai Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Berdasarkan Pendekatan Servqual : Literature Review. *Prepotif : Jurnal Kesehatan Masyarakat*, Vol. 9 No. 3.

Becker Et Al. (2009). *The Human Resource Scorecard Linking Peaople, Strategy, And Performance.* Jakarta Timur: Erlangga.

Becker, B.E., Huselid, M.A. And Ulrich, D. *(2001) The Humanresource Scorecard : Linking People, Strategy, And Performance.* Cambridge: Harvard Business Review Press.

Broad, M. A. (2009). Modelling A Successful Performance Measurement System. *Business & Economic Review*, 22-39.

Bustami. (2011). *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan Dan Akseptabilitasnya.* Jakarata: Erlangga.

Cardarelli, R. (2019). Translating Provider And Staff Engagement Results To Actionable Planning And Outcomes. *Pubmed*, 12;7(4):534–540.

Choi, S. &. (2018). (2018). The Effect Of Online Consumer Reviews On Customer Satisfaction And Repurchase Intentions. . *Journal Of Services Marketing*, 32(5), 601-610.

Chow, C. W. (1998). The Balanced Scorecard: A Potent Tool For Health Care Management. *Frontiers Of Health Services Management*, 14(3), 3–20. Diambil Kembali Dari Https://Doi.Org/10.1097/01974520-199801000-00002

Chyung, S. E. (2017). Evidence-Based Survey Design: The Use Of A Midpoint On The Likert Scale. *Performance Improvement*, 56(10).

Darlina. (2022). Analisis Faktor Yang Menyebabkan Rendahnya Kunjungan Pasien Rawat Jalan Di Rsud Dr. Fauziah Bireuen Tahun 2021 . *Jurnal Kajian Kesehatan Masyarakat* , Vol.2 No.2 .

Dessler. (2020). *Human Resource Management* (Vol. 16th Ed). New York: Pearson.

Dewi. (2025). Peran Faktor Internal Dan Eksternal Dalam Meningkatkan Efektifitas Kepemimpinan Fasilitas Kesehatan. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 6610.

Dian. (2017). *Pengantar Manajemenuntuk Organisasi Bisnis, Publik Dan Nirlaba.* Malang: Ub Press.

Erawantini, F. (2020). Pengukuran Kinerja Dengan Metode Human Resource Scorecard Pada Petugas Rekam Medis Di Salah Satu Rumah Sakit Daerah Kabupaten Lumajang. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia* , 8.

Fahmi, R. (2020). Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kunjungan Pasien Jkn Di Poli Rawat Jalan Rsud Dr. Fauziah Bireuen . *Jurnal Komunitas Kesehatan Masyarakat* , Volume 2 Nomor 2.

Fajar. (2020). *Employee Performance Evaluations.* Yogyakarta: Quadrant.

Fitra, R. D. (2024). Strategi Peningkatan Kunjungan Pasien Rawat Jalan Melalui Metode Fishbone Analysis Di Rsau Dr. Sukirman Lanud Roesmin Nurjadin. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, Volume 5, Nomor 1.

Hadi, S. (1991). *Statistik Dalam Basica* (Vol. 1).

Hanis. (2025). Impact Of Compensation On Job Satisfaction Among Healthcare Workers: A Systematic Review . *International Journal Of Publichealth Research* , Pp (2243-2256).

Hardiyanto, R. (2025). Manajemen Mutu Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap . *Jurnal Kesehatan Wira Buana*, Vol 9 No 2.

Harrison, J. S. (1990). Strategic Restructuring And Strategic Alliance In Response To Environment Change: Implications For Performance. *Journal Of Management*, 16(3), 527–543. Diambil Kembali Dari Https://Doi.Org/10.1177/014920639001600302

Hartati, A. E. (2022). *Pengukuran Kinerja Sektor Publik : Teori Dan Aplikasi, Media Sains Indonesia.* Bandung: Cv. Media Sains Indonesia.

Haryanto, Y. (2024). Prediksi Jumlah Serta Faktor Yang Dapat Memengaruhi Kunjungan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Sumber Kasih Kota Cirebon Tahun 2023. *Media Informasi*, 43.

Hasni, N. (2020). Pengaruh Gaji Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan Pada Pt Kredit Plus Di Kota Makassar. *Lldikti9*, 50-59.

Hidayah, N. (2024). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit : Systematic Review. *Prepotif Jurnal Kesahatan Masyarakat.*, Vol. 8 No. 3 .

Hidayat. (2018). Penyelarasan Budaya Organisasi Berbasis Nilai Keagamaan Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Rumah Sakit Syariah. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 6(2), 112–119. Diambil Kembali Dari Https://Doi.Org/10.20473/Jaki.V6i2.2018.112-119

Hidayati, Y. (2021). Pengaruh Kunjungan Pasien Dan Pendapatan Layanan Kesehatan Terhadap Current Ratio Di Rs Islam Yogyakarta Pdhi . *Universitas Mercu Buana Yogyakarta* .

Honifa, D. (2021). Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasaan Pasien Umum Yang Berdampak Kepada Berkunjung Kembali Di Klinik Andilia Kabupaten Bogor. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, Vol. 20 No. 3.

Huselid. (2005). *The Workforce Scorecard: Managing Human Capital To Execute Strategy.* Boston: Harvard Business Review Press.

Husen, H. M. (2024). Soe Regional General Hospital Performance Measurement Using The Balanced Scorecard Method. . *Jurnal Kedokteran Dan Kesehatan Universitas Sriwijaya,* , 11(2).

Indonesia, K. K. (2011). *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.* . Jakarta:: Kemenkes Ri.

Janis, R. M. (2023). . Pengaruh Pengembangan Sdm Terhadap Kinerja Tenaga Kesehatan Melalui Kompetensi Soft Skill Dan Profesionalisme. . *Stie Amkop Makassar*.

Kanyaku. (2019). Arrangement Of Performance Measurement Tools With Human Scorecard Method In Xyz General Hospital. *International Journal Of Economics, Business And Accounting Research (Ijebar)*, 457–473.

Kaplan. (1992). *The Balanced Scorecard: Measures That Drive Performance.* Cambridge: Harvard Business Review.

Kaplan. (1996). Using The Balanced Scorecard As A Strategic Management System. *Harvard Business Review*.

Kaplan, R. S. (2004). *Strategy Maps: Converting Intangible Assets Into Tangible Outcomes.* . Boston: Harvard Business School Press.

Karmawan, B. (2016). Penyusunan Rencana Strategis Rumah Sakit Pertamina Jaya. *Jurnal Arsi*, 2.

Kemenkes RI. (2011). Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. *Kementerian Kesehatan Republik Indonesia*.

Khairunnisa, Z. B. (2021). Effect Of Workload, Compensation, And Motivation On Employee Performance At Madani Medan General Hospital. *Journal Budapest International Research And Critics Institute*, Pp. 10807– 10813.

Kotler. (2016). *Marketing Management* (Vol. 15th Ed.). Boston: Pearson Education.

Kraemer. (2017). Proud To Stay Or Too Proud To Stay? How Pride In Personal Performance Develops And How It Affects Turnover Intentions. *Journal Of Service Research*, Pp. 152–170.

Kristya. (2025). Pengaruh Penilaian Kinerja Sumber Daya Manusia Terhadap Kepuasan Pasien Dan Kualitas Pelayanan Pada Rsud Mardi Waluyo Blitar. *Jemsi*, Volume 11 (3) Pp. 1786-1793.

Kundariyah, S. E. (2021). Employee Performance Measurements At 'Aisyiyah Klaten Hospital Using The Human Resources Scorecard Approach. *Disease Prevention An Public Health Journal*, 47-54.

Kurniasari, C. (2019). Perencanaan Strategi Berdasarkan Analisis Misi, Visi Dan Swot Rs Di Bantul Yogyakarta . *Jurnal Ilmiah Ilmu Keperawatan Dan Ilmu K Esehatan Masyarakat* , Volume 14 No. 1.

Kusumapradja. (2020). Perencanaan Strategis Dan Penetapan Indikator Kinerja Utama Berbasis Smart Pada Organisasi Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 8(2), 145–158. Diambil Kembali Dari Https://Doi.Org/10.20473/Jaki.V8i2.2020.145-158

Leksana, B. (2022). Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Pembiayaan Dan Arus Di Pelayanan Rs. *Jurnal Permata Indonesia* , 155.

Leonardi Nadas Et Al. (2024). Pengukuran Kinerja Karyawan Menggunakan Metode Human Resource Scorecard (Hrsc). *Jibema*, 4.

Lira. (2025). Integration Of Professional Ethics, Sop Compliance, And Health Worker Professionalism In Improving The Quality Of Health Services: Case Study In Indonesian Health Institutions. . *Journal Of Health Management, Administration And Public Health*, Vol 3 No 1.

Listiani, T. (2011). Manajemen Kinerja, Kinerja Organisasi Serta Implikasinya Terhadap Kualitas Pelayanan Organisasi Sektor Publik . *Jurnal Ilmu Administrasi* , 3.

Liu, W. (2023). Application Of Servqual Model In Patient Satisfaction Survei. *Icheum*, 295-313.

Macleod. (2012). Making Smart Goals Smarter: A Practical Guide For Health Care Leaders. . *Physician Executive*, 38(2), 68–72.

Mathew, N. V. (2024). Causes & Consequences Of Health Care Ceo Turnover In Australia And Retention Strategies: A Qualitative Study. *The Journal Of Health Care Organization*, Volume 61: 1 –9.

Mathis, R. A. (2010). *Human Resource Management* (Vol. 13). Mason: South-Western Cengage Learning: Personnel Review.

Maulida, H. (2025). Analisis Pengembangan Sumber Daya Manusia Tenaga Kesehatan Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih (Rsijcp). Jurnal Surya Medika. *Jurnal Surya Medika*, 132 – 144.

Melissa, O. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Dan Implikasinya Pada Kunjungan Pasien (Studi Survey Di Rsud Kota Manado). . *Journal Of Social Science Research* , Page 5076-5093.

Muhammad Ridho, S. (2025). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Muntilan . *Berkala Ilmiah Kedokteran Dan Kesehatan Masyarakat*, Vol.3, No.1 .

Mulia, D. S. (2019). Evaluasi Kinerja Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Pku Muhammadiyah Palangka Raya Kalimantan Tengah Dengan Pendekatan Balanced Scorecard Volume 4 No. 2 [2019]. *Jurnal Surya Medika*, 2.

Multazam, A. M. (2024). Analisis Kualitas Layanan Terhadap Minat Kunjungan Kembali Pasien Rawat Inap Di Rsud Datu Pancaitana Bone . *Jurnal Berita Kesehatan*, Vol. 17 No. 2.

Musman, A. (2025). *Strategi Manajemen Kepuasan Pelanggan.* Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia.

Nabella. (2023). Kinerja Rumah Sakit Dengan Pendekatan Balanced Scorecard (Bsc). *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 30-35.

Nafari, E. A. (2022). Relationship Between Human Resources Strategies And Organizational Performance Based On The Balanced Scorecard In A Public Hospital In Iran: A Cross-Sectional Study. *Bmc Health Services Research*, 22(1), Pp. 1–8.

Notoatmodjo, S. (2018). *Pengembangan Sumber Daya Manusia.* Jakarta: Rineka Cipta.

Nugroho. (2020). Analisis Efektivitas Human Resource Scorecard Dalam Pengelolaan Sistem Remunerasi Dan Kompensasi Sdm Di Rumah Sakit. . *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 23(2), 85–94.

Nur. (2020). Remuneration As A Strategy To Improve Service Quality, Cost-Effectiveness, And Organizational Performance Of Private Hospitals. *Elsevier*, Pages 179-182.

Oktisari. (2026). Strategic Recruitment Practices And Lean Hospital Performance: The Mediating Role Of Patient-Centered Care. *Indonesian Journal Economic Review.*

Oliver. (2014). *Satisfaction: A Behavioral Perspective On The Consumer* . New York: Routledge.

Olivia, S. (2010). Analisis Politik Dan Kebijakan Pembiayaan Rumah Sakit Pemerintah Dki Jakarta. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Nasional*, 5.

Parasuraman. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. Vol.1. Jakarta :.* Jakarta: Jurnal Manajemen.

Parmenter. (2020). Key Performance Indicators: Developing, Implementing, And Using Winning Kpis. *New Jersey: Wiley.*

Prasetyorini, A. (2025). Analysis Hospital Competitor: A Market, Resources And Service Quality Based Framework Through Social Media. *Ijhis*, 3.

Pratama (2023). *Implementasi BPJS Ketenagakerjaan: Manfaat dan Tantangan Perlindungan Risiko Kerja Tenaga Kesehatan di Rumah Sakit*. Jurnal Ilmu Keperawatan dan Kesehatan Masyarakat, 12(2), 145–158.

Priyono. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Sidoarjo: Zifatama Publisher .

Putra., D. J. (2026). Besaran Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Fasilitas Kesehatan: Meta Analisis. *Jmki*, Vol 14, No 1.

Putri. (2019). Evaluasi Proses Penyusunan Rencana Strategis Dan Penyelarasan Visi Misi Di Rumah Sakit Swasta. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 22(4), 130–138.

Rahmawati, I. (2025). Analisis Faktor Penyebab Penurunan Kunjungan Rawat Jalan Eksekutif Tahun 2024 Di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Provinsi Jawa Timur . *Jurnal Multidisiplin West Science*, Vol. 04, No. 05 Pp. 479-487.

Rahmiati, N. A. (2020). Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang. *Jurnal Kesehatan*, 13 (1), 13-21 . Diambil Kembali Dari Https://Www.Researchgate.Net/Publication/34217

Rangkuti. (2017). *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur Dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan.* Jakarta: Pt Gramedia Pustaka Utama.

Reeves, S. P. (2016). 'Interprofessional Collaboration To Improve Professional Practice And Healthcare Outcomes. *Cochrane Database Of Systematic Reviews,* , Issue 6.

Rusby, Z. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Pekanbaru: Rajawali Pers.

Rusindiyanto. (2009). Analisis Kinerja Sumber Daya Manusia Dengan Metode Human Resources Scorecard (Hrsc) (Studi Kasus Di Pt. Arto Metal Internasional Sidoarjo) . *Jurnal Penelitian Penelitian Ilmu Teknik* , 9.

Saraswati, F. E. (2020). Pengukuran Kinerja Dengan Metode Human Resource Scorecard Pada Petugas Rekam Medis Di Salah Satu Rumah Sakit Daerah Kabupaten Lumajang . *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*, 8.

Sekaran. (2016). Research Methods For Business: A Skill Building Approach. Dalam Sekaran, *Research Methods For Business: A Skill Building Approach* (Hal. (7th Ed.).). New York: John Wiley & Sons.

Sembiring, M. S. (2019). Human Resource Performance Analysis With Human Resource Scorecard Concept At Royal Prima Hospital, Medan, North Sumatra, Indonesia. *Saudi Journal Of Business And Management Studies*, 562–570.

Setiawannie, Y. (2019). Pengukuran Kinerja Rumah Sakit "X" Dengan Metode Swot Balanced Scorecard . *Talenta Publisher Universitas Sumatera Utara* , 2.

Shilvira, A. (2020). Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Minat Kunjungan Ulang Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Bina Kasih Medan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 1.

Shortell, S. M. (2012). Health Care Management: Organization Design And Behavior . *Cengage Learning.*, 6th.

Sidiki, M. W. (2025). Kualifikasi Pendidikan Tenaga Kesehatan Dan Dampaknya Terhadap Mutu Pelayanan Di Rsud Toto Kabila: Studi Kualitatif Deskriptif. *Jurnal Promotif Preventif*, 1216–1223.

Silaen, N. E. (2021). *Kinerja Karyawan.* Bandung: Widina Bhakti Persada Bandung.

Sposato, R. G. (2021). Communication Skills Training For Healthcare Professionals And Its Impact On Patient Satisfaction: A Systematic

Review. *International Journal Of Healthcare Management*, 14(3), 782-791.

Sriatmi, A. (2022). Faktor Lingkungan Fisik Dan Dimensi Tangibles Pelayanan Terhadap Niat Kunjungan Ulang Ke Puskesmas Di Kabupaten Demak . *Jurnal Kesehatan Lingkungan Indonesia* , 235-244.

Suci. (2017). *Balanced Scorecard Model Pengukuran Kinerja Organisasi Dengan Empat Perspektif.* Jakarta: Raih Asa Sukses.

Sudiro, S. S. (2019). Evaluasi Sistem Penilaian Kinerja Tenaga Kesehatan Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Di Rumah Sakit. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 7(1), 45–52. Diambil Kembali Dari Https://Doi.Org/10.20473/Jaki.V7i1.2019.45-52

Sugiyono, D. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Tindakan. .* Bandung: Alfabeta.

Surji, & Sourchi. (2020). The Essential Role Of Human Resources Management In Healthcare And Its Impact On Facilitating Optimal Healthcare Services. *Qalaai Zanist Scientific Journal,*, 1166-1188.

Taufik Ismail, Y. J. (2025). Peran Human Resources Scorecard Dalam Pengukuran Kinerja Sdm Pada Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat Ii Mas Kadiran Medan. *Marsi*, Vol 9, No 4.

Tjiptono. (2019). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, Dan Penelitian* . Yogyakarta: Andi.

Toto. (2018). Pengaruh Human Resource Scorecard Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Pada Kpp Pratama Tasikmalaya . *Jurnal Ilmiah Fkip Universitas Subang* , 4.

Trisnantoro. (2019). *Memahami Penggunaan Ilmu Ekonomi Dalam Manajemen Rumah Sakit.* Yogyakarta:: Gadjah Mada University Press.

Tuhpatul. (2016). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pelayanan Organisasi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tangerang Tahun 2016. *Jurnal Publika*, 5.

W. E. (2024). Wang, X., Wang, R. S., Qin, X., Huang, Y. N., Chiu, H. C., & Wang, B. L. Exploring Human Resource Management In The Top Five Global Hospitals: A Comparative Study. *Frontiers In Public Health*, 11.

Yakusheva. (2024). The Nursing Human Capital Value Model. *Johns Hopkins University.*

Yanto. (2024). Prediksi Jumlah Serta Faktor Yang Dapat Memengaruhi Kunjungan Pasien. *Media Informasi*, 43.

Zeithaml. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm* (Vol. 7th Ed). New York: Mcgraw-Hill Education.