

DAFTAR PUSTAKA

- Alkhenizen, et al., 2011. *Impact of Accreditation on the Quality of Healthcare Services : a Systematic Review of the Literature*, *Ann Saudi Med.* 2011 Jul-Aug : 31(4) : 407-416.
- Ariani, D. W. 2002. *Manajemen Kualitas Pendekatan Sisi Kualitatif*. Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi Departemen Pendidikan Nasional. Jakarta.
- Arikunto, S. *Manajemen Penelitian*. PT. Rineka Cipta, Jakarta. 2000.
- Azwar Azrul, *Pengantar Administrasi Kesehatan*, Edisi Ketiga, Cetakan Pertama, Binapura Aksara, Jakarta.2003.
- Azwar, S. *Metode Penelitian*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2002.
- Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan. KPI Development. <http://www.bpkp.go.id/index.php.id.unit=21&idpage=332>. Diakses 25 November 2012.
- Badan Standarisasi Nasional. 2000. *Standarisasi : Dalam Perspektif Ilmu, Industri dan Perdagangan*. BSN, Jakarta.
- _____ 2001. *Pemantapan Program Standarisasi Nasional*. Warta Standarisasi Nasional Vol.27 No. 3, Jakarta.
- Badan Usaha Milik Negara Republik Indonesia. *Undang-Undang Republik Indonesia. Nomor 19 tentang Badan Usaha Milik Negara*. <http://bumn-ri.com>. Diakses 25 November 2012.
- Baraba, R, 2012. *Implementasi Total Quality Management : Studi Pada Puskesmas Di Kabupaten Selman Dengan Sertifikat ISO 9001:2000*, Jurnal Undip, Semarang.
- Buetow, et al., 2003. *Accreditation of general practices : challenges and lessons*, *Qual Saf Health Care* 2003 ; 12 : 129-135.
- Darsiwan, 2002. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Bldan Di Desa Dalam Pertolongan Persalinan Di Kabupaten Magelang*, Jurnal Un dip, Semarang.

- Irawan, H, 2004. *Analisis Kepuasan Pelanggan*. Elex Media Komputindo. Jakarta, Jamsostek Setifikasi ISO. <http://www.jamsostek.co.id>. Diakses 25 November 2012.
- Jacobalis, S, *Beberapa Teknik Dalam Manajemen Mutu*. Manajmeen Rmah Sakit, Universitas GadjagMada, Yogyakarta, 2000.
- Jasfar, F, 2005. *Manajemen Jasa*. Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Kaplan, R dan D.P. Norton, 2000. *Focusing Your Organization on Strategy with The Balanced Scorecard*. Harvard Business Review.
- Lembaga Administrasi Negara/LAN, 2000.
- Moekijat, *Administrasi Gaji dan Upah, Cetakan Pertama, Mandar Maju, Bandung, 2002*.
- Mulyadi, 2001. *Balanced Scorecard : Alat Manajmeen Kontemporer untuk Pelipat Ganda Kerja Keuangan Perusahaan*. Salemba Empat, Jakarta.
- Nasution, M, 2004. *Manajemen Mutu Terpadu*. Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Negara, H. K, 2008. *Pengaruh Sertifikasi ISO International Organization for Standardization) Terhadap Angka Kunjungan Pasien Di Puskesmas Kabupaten Bantul*, Jurnal Undip, Semarang.
- Niven, P, 2002. *Balanced Scorecard Step by Step; Maximazing Performance and Maintaining Result*. John Wiley & Son, inc, New York.
- Nugroho, M. K, 2004. *Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kinerja Perawat Pegawai Daerah Di Puskesmas Kabupaten Kudus*, Jurnal Undip, Semarang.
- Prawirosono, S. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Rangkuti, F, 2006. *Measuring Customer Satisfaction*. Gramedia Pustaka.
- Renggani, A.G. 2002. *Kajian Penerapan Manajemen Mutu Terpadu di PT Karya Pangan Gemilang*. Jurusan Ilmu-ilmu Sosial Ekonomi Pertanian. Fakultas Pertanian. Institut Pertanian Bogor. Bogor.
- Rizqa, M. *Strategi Audit KPI*. <http://www.bpkp.co.id/?idpage=758>. Diakses 25 November 2012.

- Robbins, Stephen P. *Perilaku Organisasi Konsep Kontroversi- Aplikasi*, Edisi Bahasa Indonesia. Jilid 1, PT. Prenhalindo, Jakarta, 2001.
- Sack, et a;., 2010. *Challenging the holy grail of hospital accreditation : A cross sectional study of inpatient satisfaction in the field of cardiology*, *BMC Health Services Research* 2012, 10:120.
- Sarwono, J. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Schuler and Jackson, *Managing Human Resources*, 5th ed. Minneapolis : West Publishing Company, 2006.
- Siagian, *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi 1, Cet 8*, Bumi Aksara, Jakarta, 2000.
- Simamora, Henry, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi 1, Cetakan 1, Bagian Penerbitan STIE YKPN, Yogyakarta, 2009.
- Soeprihanto, J. *Penilaian Kinerja dan Pengembangan Karyawan*, BPFE Yogyakarta, 2000.
- Soetjipto, *Pedoman Penilaian Kinerja Rumah Sakit*, Ketiga Bina, Jkarta, 2003.
- Suardi, R. 2001. *Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 ; Penerapannya untuk Mencapai TQM*. Penerbit PPM, Jakarta.
- Sumaedi, S, 2011. *Model Reformasi Birokrasi Pelayanan Publik Dengan Pendekatan ISO 9001 (Studi Kasus Pada Puskesmas)*, JUrnal Standarisasi, Jakarta.
- Sumantri, 2004. *Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Pelaksanaan Manajemen Aktif Kala III Oleh Bldan Dalam Pertolongan Persalinan Di Kabupaten Klaten*, Jurnal Undip, Semarang.
- Sutisna., *Perilaku Konsumen*. Cetakan Pertama. PT. Remaja Rosda Karya, Jakarta, 2001.
- Sutrisno, E, 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Prenada Media Group, Jakarta.
- Umar, Husain, *Riset Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi*. Edisi Revisi, cetakan Keempat, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2001.

- Waryanto, B. dan Y.A. Millafati, 2006. *Tranformasi Data Skala Ordinal ke Interval denagn menggunakan Macro Minitab*. Jurnal Informatika Pertanian (15:18). <http://www.hfbang.deptan.go.id/warta-ip/pdf-file/4.budiwaryanto-ipvol-15.pdf>. Diakses 25 November 2012.
- Yuwono, S, dkk, 2006. *Petunjuk Praktis Penyusunan Balanced Scorecard: Menuju Organisasi yang berfokus pada Strategi*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.