

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, S. (2007) *Profil Kesehatan Indonesia, 2005*.
- Amalia, T. *et al.* (2018) *Pedoman Kredensial Tenaga Kesehatan di Rumah Sakit, Infomedika*.
- Asmara, E., Amanu, H. and Evanne, L. (2021) 'Opini Publik Tentang Kenaikan Iuran BPJS Kesehatan', *Komunikasi Bisnis dan Manajemen*, 8 No 1.
- Camp, R. C. (1992) 'Learning from the Best Leads to Superior Performance', *Journal of Business Strategy, Learning from the Best Leads to Superior Performance*, 13, pp. 3–6.
- Certo, S. T. (2010) *Strategic Management*. New York: McGraw-Hill.
- Creswell, J. W. (2012) *Studi Kasus*. London: SAGE Publications.
- Daft, R. L. (2010) *Era Baru Manajemen, Edward Tanujaya*. 9th edn. Jakarta: Salemba Empat.
- Daymon, C. and Holloway, I. (2008) *Metode-Metode Riset Kualitatif*. Yogyakarta: Bentang Pustaka.
- Depkes RI, S. J. (2007) *Pedoman Teknis Sarana dan Prasarana Rumah Sakit Kelas C*.
- Devreux, I. C. N. *et al.* (2012) 'Benchmarking of patient satisfaction with physical rehabilitation services in various hospitals of Jeddah', *Life Science Journal*, 9(3), pp. 73–78.
- Dewanto, I & Lestari, N. I. (2014) *Panduan Pelaksanaan Pelayanan Kedokteran Gigi dalam Sistem Jaminan Kesehatan Nasional, Panduan Pelaksanaan Pelayanan Kedokteran Gigi dalam Sistem Jaminan Kesehatan Nasional*.
- Fahmi, I. (2013) *Manajemen Strategis : Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Alfabeta.
- Faisal, S. (1990) *Penelitian Kualitatif, Dasar dan Aplikasi*. Malang.
- Fassarella, C. S. *et al.* (2018) 'Evaluation of patient safety culture: comparative study in university hospitals', *Revista da Escola de Enfermagem da U S P*, 52, p. e03379. doi: 10.1590/S1980-220X2017033803379.
- Hamel and Prahalad (1995) *Management*. New Delhi: Tata McGraw Hill.
- Jens, J. (2007) *Fundamental of Total Quality Management*. London : Taylor & Francis.

- Kemenkes RI (2020) 'Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020'.
- Kusmarni, Y. (1989) *Studi Kasus (John W. Creswell)*. Yogyakarta.
- Lubis, A. (2016) 'Peningkatan Kinerja Melalui Strategi Benchmarking', *A-Tijarah*, 2(1), pp. 1–13.
- Nanda, M. R. (2018) *Studi Benchmarking Faktor Internal Fisik Instalasi Rawat Jalan RS PKU Muhammadiyah Bantul dan RS PKU Muhammadiyah Gamping*. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Nisak, Z. (2013) 'Analisis SWOT Untuk Menentukan Strategi Kompetitif', *Ekonomi Bisnis*.
- Oktavera, R. (2018) 'Implementasi Model Abc Pada Rumah Sakit Dengan Menggunakan Metode Qfd Dan Benchmarking: Contoh Desain', *MATRIK (Jurnal Manajemen dan Teknik)*, 7(2), p. 69. doi: 10.30587/matrik.v7i2.372.
- OU, O. and KLEINER, B. H. (2015) 'Excellence in benchmarking. ', *Industrial Management*, 57(6), pp. 20–24.
- Paulus, M. and Devie (2013) 'Analisa Pengaruh Penggunaan Benchmarking Terhadap Keunggulan Bersaing dan Kinerja Perusahaan', *Business Accounting Review*, 1(2), pp. 39–49. Available at: <http://publication.petra.ac.id/index.php/akuntansi-bisnis/article/view/569>.
- Pawitra, T. (1994) 'Manajemen Usahawan Indonesia', 23, pp. 11–12.
- Pearce/Robinson (2008) *Manajemen Strategis-Formulasi, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.
- 'Peraturan Menteri Kesehatan RI No 24 Tentang Persyaratan Teknis Bangunan dan Prasarana Rumah Sakit' (2016), p. No. 24.
- Rahmadiliyani, N., Nugroho, R. D. and Estiyana, E. (2020) 'Analisis Indikator (BOR, AVLOS, TOI dan BTO) Pada Ruang Anak Dalam Peningkatan Pelayanan Kesehatan', *Jurnal Kesehatan Indonesia*, 10(2).
- Rakhmat, J. (2009) *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: PT Rosdakarya.
- Rangkuti, F. (2004) *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta: PT Gramedia.
- Setyawan, F. E. B. and Supriyanto, S. (2020) *Manajemen Rumah Sakit*. Zifatama Jawa.
- Silvestro, R. (2001) 'Towards a contingency theory of TQM in services: How implementation varies on the basis of volume and variety', *International*

*Journal of Quality and Reliability Management*, 18(3), pp. 254–288. doi: 10.1108/02656710110383520.

Soepojo, P., Koentjoro, T. and Utarini, A. (2002) 'Benchmarking Sistem Akreditasi RS di Indonesia & Australia.pdf'. Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan.

Sulisworo, D. (2010) 'Strategi korporasi', (September), pp. 41–42.

Suluri (2019) 'Benchmarking dalam lembaga pendidikan', 3.

Tjahjono W, S. (2005) *Upaya Peningkatan Kunjungan Rawat Jalan Rumah Sakit Reksa Waluya Mojokerto Melalui Studi Benchmarking dengan Rumah Sakit Baptis Kediri*. Airlangga.

Tjiptono, F. and Diana, A. (2002) *Total Quality Management*.

Utarini, A. (2020) *Tak Kenal maka Tak Sayang : Penelitian Kualitatif Dalam Pelayanan Kesehatan*. Gadjah Mada University Press.

Wheelen, T. (2008) *Concept in Strategic Management and Business Policy*. 8th edn. New Jersey: Prentice Hall, Inc.

Wibawa, E. and Trisnantoro, L. (1999) 'Analisis Benchmarking untuk Perencanaan Strategik Rumah Sakit Surya Husadha Denpasar', *Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 02.

Yami, Z. (2002) *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta : Ekonisia.

Yunus, E. (2016) *Manajemen Strategis*. Edited by Andi. Jakarta.