

## DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN IDENTITAS PENGUJI .....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
RINGKASAN.....	vi
ABSTRACT .....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	x
BAB 1 : PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	14
1.3 Tujuan Penelitian.....	15
1.4 Manfaat Penelitian.....	16
1.5 Sistematika Penelitian .....	17
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori.....	18
2.1.1 Kinerja dan Pengukuran Kinerja .....	18
2.1.2 <i>Malcome Balgride Criteria</i> .....	20
2.1.3 <i>Malcome baldrige Criteria for Performance Excellence</i> .....	22
2.1.4 Tata Nilai dan Sistem Inti <i>Malcome Baldrige</i> .....	32
2.1.5 Pembagian kategori <i>Malcome Baldrige</i> .....	48
2.2 Penelitian Terdahulu.....	49
2.3 Kerangka Penelitian.....	52

### BAB III : METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian.....	54
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	54
3.3 Objek dan Subjek Penelitian.....	55
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	56
3.4.1 Kuisisioner .....	56
3.4.2 Wawancara .....	56
3.4.3 Dokumentasi .....	57
3.5 Teknik Analisis .....	57
3.5.1 <i>Baldrige Assesment</i> .....	57
3.5.2 Analisis Deskriptif.....	72

### BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum dan Obyek Penelitian.....	73
4.1.1 Struktur Organisasi .....	80
4.2 Hasil Penelitian .....	84
4.3 Pembahasan .....	103

### BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan .....	114
5.2 Implikasi Penelitian.....	115

DAFTAR PUSTAKA .....	73
----------------------	----

## DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 1.1 Daftar Rumah Sakit di Kabupaten Gresik .....	5
Tabel 1.2 Perbedaan <i>Malcome Baldrige</i> .....	13
Tabel 2.1 Indikator dan Kriteria <i>Baldrige</i> .....	48
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu.....	49
Tabel 3.1 Scoring .....	58
Tabel 3.2 Rata –Rata Scoring tiap kriteria .....	59
Tabel 3.3 Contoh 3 Tabel Scoring Kepemimpinan .....	60
Tabel 3.4 Contoh 4 Tabel Scoring Kepemimpinan .....	61
Tabel 3.5 Tabel <i>Scoring Guidelines</i> ADLI .....	63
Tabel 3.6 Tabel <i>Scoring Guidelines</i> LeTCI .....	66
Tabel 3.7 <i>Scoring Band</i> .....	69
Tabel 3.8 <i>Scoring Band Description</i> .....	69
Tabel 4.1 Hasil Perhitungan Pada Kriteria Kepemimpinan .....	86
Tabel 4.2 Hasil Perhitungan Pada Kriteria Strategi.....	87
Tabel 4.3 Hasil Perhitungan Pada Pelanggan.....	91
Tabel 4.4 Hasil perhitungan Pada Pengukuran, Analisis, dan Manajemen .....	92
Tabel 4.5 Hasil Perhitungan Pada Perhitungan Tenaga Kerja .....	95
Tabel 4.6 Hasil Perhitungan Pada Kriteria Operasi.....	98
Tabel 4.7 Hasil perhitungan kriteria Hasil .....	101
Tabel 4.8 Hasil Perhitungan RSPG Menggunakan MBCfPE .....	104
Tabel 4.9 Hasil Perhitungan Kinerja RSPG dengan MBCfPE .....	106

## DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 2.1 <i>Core Value Concepts</i> .....	26
Gambar 2.2 <i>The Role of Core Values and Concepts</i> .....	46
Gambar 4.1 Struktur Organisasi RSPG.....	80
Gambar 4.2 Pencapaian Kinerja RSPG dengan MBCfPE .....	107

## **DAFTAR LAMPIRAN**