

Analisis Manajemen Keberhasilan Layanan Unggulan Neurotraumarehabilitasi Dengan Pendekatan Malcom Baldrige Kriteria Di RS S Tahun 2023

M. Faris Ats-Tsabit¹, Yeny Sulistyowati², Nurcahyo
Andarusito², Sri Utami², Suwaji¹
Universitas Respati Indonesia
ats.rie5@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan dalam menganalisis manajemen keberhasilan layanan unggulan neurotraumarehabilitasi dengan pendekatan malcom baldrige kriteria di RS S tahun 2023. Jenis penelitian yang digunakan adalah *mixed method* dengan pendekatan Malcom Baldrige yang menggabungkan teknik kuantitatif dan kualitatif. Metode ini menganalisis kinerja organisasi melalui tujuh kriteria utama: kepemimpinan, perencanaan strategis, fokus pelanggan, pengukuran dan analisis, fokus tenaga kerja, manajemen proses, serta hasil kinerja. Penelitian ini melibatkan karyawan dan manajemen sebagai sumber data primer. Hasil analisis menunjukkan bahwa RS S memiliki kinerja yang sangat baik dengan skor Malcolm Baldrige sebesar 712,24, menunjukkan status sebagai *industry leader* dengan *level excellent*. Selain itu, korelasi antara dimensi proses dan hasil sangat kuat, dengan fokus tenaga kerja memiliki pengaruh terbesar, sementara pengukuran analisa dan pengetahuan manajemen memiliki pengaruh terkecil terhadap hasil bisnis. Analisis Malcom Baldrige membantu organisasi dalam mengidentifikasi area untuk perbaikan dan mendorong inovasi serta efisiensi operasional.

Kata kunci : Malcom Baldrige, Kinerja Perusahaan, Manajemen, Rumah Sakit

Abstract

This study aims to analyze the success management of neurotrauma rehabilitation services using the Malcolm Baldrige criteria approach at S Hospital in 2023. The research uses a mixed-method approach, combining both quantitative and qualitative techniques. This method evaluates organizational performance through seven main criteria: leadership, strategic planning, customer focus, measurement and analysis, workforce focus, process management, and performance results. The study involves employees and management as primary data sources. The analysis results show that S Hospital has excellent performance with a Malcolm Baldrige score of 712.24, indicating its status as an industry leader with an excellent level. Additionally, the correlation between process dimensions and outcomes is very strong, with workforce focus having the greatest impact, while measurement analysis and knowledge management have the smallest impact on business results. The Malcolm Baldrige analysis helps organizations identify areas for improvement and promotes innovation and operational efficiency.

Keywords : Malcolm Baldrige, Company Performance, Management, Hospital

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia sebagaimana yang dimaksud oleh Pancasila dan UUD 1945. Setiap upaya untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dilaksanakan berdasarkan prinsip nondiskriminatif, partisipatif, dan berkelanjutan, serta merupakan investasi bagi pembangunan negara (UU Kesehatan No. 36. Tahun 2009).

Rumah sakit merupakan simpul utama dalam jaringan kesehatan yang berperan sebagai pusat rujukan, memberikan pelayanan kesehatan dan administrasi. Pelayanan kesehatan adalah kegiatan yang dapat diberikan kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menyiratkan kepemilikan apa pun (Kotler, 2007). Rumah sakit dibangun untuk memberikan pelayanan kepada pasien, namun dengan perubahan paradigma perumahsakit, rumah sakit menjadi institusi yang padat modal, teknologi, dan tenaga, serta rentan konflik dalam pelayanan kesehatan (Kalaesaran, 2011).

Setiap rumah sakit harus memiliki strategi bersaing untuk mencapai keunggulan bersaing yang berkelanjutan dan mengurangi keunggulan pesaing (Clarke, 1994). Kualitas layanan diterima sebagai faktor penentu dalam meningkatkan competitive advantage (Anonymous, 1996). Kualitas layanan adalah strategi mendasar untuk meraih sukses dan keberlanjutan dalam lingkungan bisnis yang ketat (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1990).

Daya saing didefinisikan sebagai kemampuan berkelanjutan untuk mendapatkan keuntungan atau mempertahankan pangsa pasar (Canada's Agri-Food, Notta et al., 2010). Daya saing mengindikasikan kemampuan suatu organisasi untuk berkompetisi dengan memanfaatkan keunggulan yang dimilikinya (Harefa, 2015). Untuk meningkatkan daya saing, RS S menetapkan layanan unggulan pada rencana strategis sebelumnya yaitu maternal neonatal. Keberhasilan ini terlihat dari peningkatan capaian layanan antara tahun 2019 dan 2022.

Selanjutnya, layanan unggulan yang ditetapkan adalah neurotraumarehabilitasi.

Dengan jumlah kecelakaan nasional yang tinggi dan angka kejadian stroke yang hampir mencapai 3% dari total penduduk di Jawa Tengah (Bapenas, 2022), terdapat peluang bagi RS S untuk menangkap pasar tersebut.

Dengan Rencana Strategis ini, diperlukan serangkaian aktivitas manajemen untuk mencapai tujuan. Manajemen adalah proses melakukan aktivitas tertentu dengan menggunakan energi orang lain (Hasibuan, 2011). Kebijakan pemerintah berdasarkan peraturan pemerintah nomor 47 tahun 2021 menyatakan bahwa kemampuan layanan RS bukan lagi berdasarkan kelas, melainkan kompetensi pelayanan. Sehingga, pelayanan neurotraumarehabilitasi yang berdaya saing dapat meningkatkan cakupan pasar RS.

Kesuksesan program sangat penting untuk meningkatkan daya saing dan kualitas pelayanan RS. Pengukuran kinerja diperlukan untuk menilai kemajuan pekerjaan terhadap tujuan yang telah ditentukan, termasuk efisiensi sumber daya, kualitas jasa, dan efektivitas tindakan dalam mencapai tujuan (Mahsun, 2006). Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kinerja manajemen RS S, khususnya dalam melaksanakan program layanan unggulan neurotraumarehabilitasi menggunakan Kriteria Malcolm Baldrige.

METODE

Penelitian ini merupakan studi deskriptif analitik dengan metode kombinasi *Sequential Explanatory Desain*. Penelitian ini dilakukan di RS S Kudus pada bulan Januari 2024. Instrumen dipergunakan yaitu berupa kuesioner dan wawancara yang meliputi pertanyaan sesuai *malcolm baldrige criteria* dan untuk bagian usia, tingkat pendidikan, status pernikahan, dan jenis kelamin serta pertanyaan skala respon untuk variabel bebas yaitu kepemimpinan, lingkungan kerja dan motivasi serta variabel terikat yaitu evaluasi kinerja layanan unggulan di RS S Kudus dengan responden memilih jawaban yang disediakan. Kemudian dilakukan uji validitas menggunakan uji korelasi Pearson dengan SPSS ver 20. Jika diperoleh hasil sig (2 tailed) < α maka dapat dikatakan butir instrumen tersebut valid dan jika nilai

Cronbach Alpha > 0,70 artinya variabel tersebut reliabel.

Teknik pengambilan sampel responden pada seluruh direksi di RS S diambil secara *total sampling*. Jumlah populasi sebanyak 31 orang. Dan Peserta wawancara 2 orang yaitu Kepala Bidang dan Kepala Seksi.

HASIL

Data karakteristik responden disajikan dalam tabel 1. Rerata usia responden adalah $28,9 \pm 6,2$. Tabel 5.1 menunjukkan usia responden paling muda 21 tahun dan paling tua 45 tahun. Sebagian besar responden berusia 20 – 29 tahun (64,5%), sebagian besar perempuan (71%).

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Jumlah	Persentase
Kelompok Usia		
20 – 29 tahun	20	64,5
30 – 40 tahun	10	32,3
40 tahun keatas	1	3,2
Jenis Kelamin		
Laki – laki	9	29
Perempuan	22	71
Jabatan		
Admin	2	6,5
Ahli Gizi	1	3,2
Analisis	1	3,2
Apoteker	3	9,7
Bagian IT	1	3,2
Bidan	3	9,7
Dokter Umum	1	3,2
Dokter SpN	1	3,2
HRD	1	3,2
Karyawan	5	16,1
Kasir	2	6,5
Marketing	4	12,9
Perawat	4	12,9
Bagian SDM	1	3,2
Radiografer	1	3,2

Rerata usia responden adalah $28,9 \pm 6,2$. Tabel 5.1 menunjukkan usia responden paling muda 21 tahun dan paling tua 45 tahun. Sebagian besar responden berusia 20 – 29 tahun (64,5%), sebagian besar perempuan (71%).

Tabel 2. Hasil Kuesioner

Aspek	Persentase Jawaban			C	S
	K	W	H		
1. Kepemimpinan	88,23	68,75	75,24	120	90,58
1.1 Kepemimpinan	87,58	71,25	76,69	70	53,68
1.2 Tanggung Jawab Terhadap Publik dan Masyarakat	88,87	66,25	73,79	50	36,90
2. Perencanaan Strategi	88,31	50,43	63,05	85	53,54
2.1 Pengembangan Strategi	87,10	52,50	64,03	40	25,61
2.2 Penyebarluasan Strategi	89,52	48,35	62,07	45	27,93
3. Fokus Pelanggan dan Pasar	85,07	82,70	83,49	85	70,73
3.1 Pengetahuan Pelanggan dan Pasar	87,96	91,65	90,42	40	36,17
3.2 Hubungan dan Kepuasan Pelanggan	82,90	73,75	76,80	45	34,56
4. Kategori Pengukuran, Analisa, dan Pengetahuan Manajemen	87,83	63,93	71,89	90	64,72
4.1 Peningkatan, pengukuran, dan Analisa Kinerja Organisasi	88,17	61,60	70,46	45	31,71
4.2 Manajemen Informasi, Teknologi Informasi, dan Pengetahuan	87,58	66,25	73,36	45	33,01
5. Fokus Tenaga Kerja	87,28	52,50	64,09	85	54,28
5.1 Keterlibatan/Melibatkan Tenaga Kerja	89,68	60,00	69,89	40	27,96
5.2 Lingkungan Tenaga Kerja	85,48	45,00	58,49	45	26,32
6. Manajemen Proses	85,89	58,13	67,38	85	56,74
6.1 Desain Sistem Kerja	85,00	42,50	56,67	45	25,50
6.2 Manajemen dan Peningkatan Proses Kerja	86,77	73,75	78,09	40	31,24
7. Hasil Bisnis	81,68	64,17	70,00	450	321,65
7.1 Hasil Perusahaan	84,84	84,38	84,53	120	101,44
7.2 Hasil yang Berhubungan dengan Konsumen	78,55	78,13	78,27	90	70,44
7.3 Hasil Finansial dan Pasar	84,68	64,58	71,28	80	57,02
7.4 Hasil Sumber Daya Manusia	77,58	39,58	52,25	80	41,80
7.5 Hasil Kepemimpinan	82,74	54,17	63,69	80	50,95
JUMLAH					712,24

Keterangan: K (kuesioner), W (wawancara), H (Hasil setelah pembobotan), C (konstanta Malcolm Baldrige)

Tabel 2 menunjukkan bahwa hasil kuesioner aspek kepemimpinan; perencanaan strategi; fokus pelanggan dan pasar; kategori pengukuran, analisa, dan pengetahuan manajemen; fokus tenaga kerja; manajemen proses; dan hasil bisnis mendapat capaian skor sebesar 88,23; 88,31; 85,07; 87,83; 87,28; 85,89; dan 81,68 secara berurutan. Sedangkan capaian skor berdasarkan wawancara adalah 68,75; 50,43; 82,70; 63,93; 52,50; 58,13; dan 64,17 secara berurutan. Setelah dijumlahkan berdasarkan bobot wawancara : kuesioner (2:1) maka didapatkan capaian skor Malcolm Baldrige (MB) untuk aspek kepemimpinan; perencanaan strategi; fokus pelanggan dan pasar; kategori pengukuran, analisa, dan pengetahuan manajemen; fokus tenaga kerja; manajemen proses; dan hasil bisnis sebesar 90,58; 53,54; 70,73; 64,72; 54,28; 56,74; dan 321,65 secara berurutan. Sehingga didapatkan jumlah skor MB secara keseluruhan adalah sebesar 712,24 yang menunjukkan bahwa kinerja perusahaan RS S dalam kategori *industry leader* dengan level *excellent*.

Tabel 3. Korelasi Dimensi Proses terhadap Hasil

Aspek	Sig	Koefisien	Kekuatan Hubungan
X1	0,000	0,663	Kuat
X2	0,000	0,769	Sangat Kuat
X3	0,000	0,783	Sangat Kuat
X4	0,000	0,620	Kuat
X5	0,000	0,824	Sangat Kuat
X6	0,000	0,774	Sangat Kuat

X1 Kepemimpinan; X2 Perencanaan Strategi; X3 Fokus Pelanggan dan Pasar; X4 Kategori Pengukuran Analisa dan Pengetahuan Manajemen; X5 Fokus Tenaga Kerja; X6 Manajemen Proses

Tabel 3 menunjukkan bahwa semua variabel dalam kategori dimensi proses secara sangat signifikan berpengaruh terhadap dimensi hasil. Semua variabel pada dimensi proses juga memiliki nilai positif yang berarti kenaikan pada dimensi proses mempengaruhi kenaikan pada dimensi hasil. Aspek fokus tenaga kerja memiliki pengaruh paling besar terhadap hasil bisnis. Variabel kategori pengukuran analisa dan pengetahuan

manajemen memiliki pengaruh paling kecil terhadap hasil bisnis

PEMBAHASAN

Analisis Dimensi Proses

1. Kepemimpinan

Aspek kepemimpinan di RS S menunjukkan capaian kinerja 75,24%, dengan kontribusi 90,58 poin pada skor Malcolm Baldrige. Hasil ini sedikit lebih baik daripada hasil Wiguna (2018) yang mencapai 71%, tetapi lebih rendah dibandingkan RS Mata di Jawa Timur yang mencapai 78,7% dan 79,7% untuk subaspek senioritas kepemimpinan dan tanggung jawab. Data menunjukkan hubungan kuat antara kepemimpinan dan evaluasi kinerja layanan unggulan dengan koefisien korelasi 0,663. Kepemimpinan yang baik mempengaruhi kolaborasi tim, menetapkan tujuan bersama, dan memastikan komunikasi yang efektif, yang pada akhirnya meningkatkan komitmen karyawan dan produktivitas (Judge & Piccolo, 2004; Posuma, 2013).

2. Strategi

Aspek strategi menunjukkan capaian 63,05%, dengan kontribusi 53,54 poin pada skor Malcolm Baldrige. Hasil ini lebih rendah dibandingkan Wiguna (2018) yang mencapai 82% dan RS Mata di Jawa Timur yang mencapai 83% dan 84% untuk subaspek strategi pengembangan dan penerapan. Analisis data menunjukkan hubungan sangat kuat antara perencanaan strategik dan evaluasi kinerja layanan unggulan dengan koefisien korelasi 0,769. Perencanaan strategik yang baik memberikan arah yang jelas dan tujuan spesifik, yang membantu semua anggota organisasi untuk memahami apa yang harus dicapai dan bagaimana mencapainya (Mintzberg, 1994; David, 2011).

3. Fokus Pasar dan Pelanggan

Aspek pelanggan dan pasar menunjukkan capaian 83,49%, dengan kontribusi 70,73 poin pada skor Malcolm Baldrige. Hasil ini lebih tinggi dibandingkan Wiguna (2018) yang mencapai 66% dan sebanding dengan RS Mata di Jawa Timur yang mencapai 81,5% dan 88% untuk subaspek kepuasan pelanggan dan komplain pelanggan. Analisis

data menunjukkan hubungan sangat kuat antara pelanggan dan pasar dengan evaluasi kinerja layanan unggulan dengan koefisien korelasi 0,769. Fokus pelanggan meningkatkan kepuasan, loyalitas, dan kinerja finansial perusahaan (Abrokwah-Larbi, 2024; Madrakhimova, 2021; Guerola-Navarro et al., 2021).

4. Pengukuran, Analisa, dan Pengetahuan Manajemen

Aspek manajemen menunjukkan capaian 71,89%, dengan kontribusi 64,72 poin pada skor Malcolm Baldrige. Hasil ini lebih tinggi dibandingkan Wiguna (2018) yang mencapai 57%, tetapi lebih rendah dibandingkan RS Mata di Jawa Timur yang mencapai 81,7% dan 84% untuk subaspek peningkatan kinerja dan manajemen informasi. Analisis data menunjukkan hubungan kuat antara manajemen dan evaluasi kinerja layanan unggulan dengan koefisien korelasi 0,620. Manajemen operasional yang baik meningkatkan kinerja operasional dan finansial perusahaan (Guerola-Navarro et al., 2021).

5. Fokus Tenaga Kerja

Aspek tenaga kerja menunjukkan capaian 64,09%, dengan kontribusi 54,28 poin pada skor Malcolm Baldrige. Hasil ini lebih rendah dibandingkan Wiguna (2018) yang mencapai 75% dan RS Mata di Jawa Timur yang mencapai 76,5% dan 87% untuk subaspek keterlibatan tenaga kerja dan lingkungan kerja. Analisis data menunjukkan hubungan sangat kuat antara fokus tenaga kerja dan evaluasi kinerja layanan unggulan dengan koefisien korelasi 0,824. Pelatihan dan pengembangan yang efektif meningkatkan kompetensi tenaga kerja dan kualitas layanan kesehatan (Liu et al., 2020).

6. Manajemen Proses

Aspek manajemen proses menunjukkan capaian 64,09%, dengan kontribusi 54,28 poin pada skor Malcolm Baldrige. Hasil ini lebih rendah dibandingkan Wiguna (2018) yang mencapai 82% dan RS Mata di Jawa Timur yang mencapai 86,7% dan 83,7% untuk subaspek sistem kerja dan proses kerja. Analisis data menunjukkan hubungan sangat kuat antara manajemen proses dan

evaluasi kinerja bisnis dengan koefisien korelasi 0,774.

7. Hasil Bisnis

Aspek terkait produk dan layanan memiliki capaian 84,53%, dengan kontribusi 101,44 poin. Aspek kepuasan pelanggan mencapai 78,27%, dengan kontribusi 70,44 poin. Aspek kinerja tim keuangan mencapai 71,28%, dengan kontribusi 57,02 poin. Aspek kompetensi tenaga kerja mencapai 52,25%, dengan kontribusi 41,80 poin. Aspek manajemen proses mencapai 63,69%, dengan kontribusi 50,95 poin. Secara keseluruhan, kinerja RS S berdasarkan skor Malcolm Baldrige adalah 712,24, termasuk dalam level sangat baik (excellent) dan kategori industry leader.

Analisis Hubungan Antara Dimensi Proses dan Dimensi Hasil

Penelitian ini menemukan bahwa semua aspek pada dimensi proses memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap dimensi hasil. Koefisien korelasi menunjukkan pengaruh positif yang berarti peningkatan pada aspek tersebut akan meningkatkan performa dari dimensi hasil. Aspek tenaga kerja, pelanggan dan pasar, manajemen proses, dan strategi memiliki pengaruh sangat kuat terhadap hasil bisnis, dengan fokus tenaga kerja memiliki pengaruh paling tinggi.

Analisis Kriteria Krusial untuk Diperbaiki

Kriteria fokus tenaga kerja memiliki skor terendah, yaitu 41,47 atau 48,79% dari skor maksimal 85 poin. Fokus tenaga kerja menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan dengan menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan aman, mengadakan kegiatan untuk menambah motivasi dan meningkatkan kompetensi pekerja, serta melakukan benchmarking terhadap sistem penilaian kinerja karyawan. Kriteria perencanaan strategi memiliki skor kedua terendah, yaitu 41,67 atau 49,03% dari skor maksimal 85 poin. Rekomendasi untuk perbaikan adalah melakukan pengukuran kinerja perusahaan dan melakukan perbaikan atau perubahan rencana strategi jika hasil yang diperoleh tidak sesuai dengan ekspektasi.

SIMPULAN

Pada penelitian ini dapat disimpulkan terdapat hubungan yang sangat kuat antara perencanaan strategik, fokus pelanggan, fokus tenaga kerja, fokus operasi kerja dengan evaluasi kinerja layanan unggulan RS. Dan hubungan yang kuat antara kepemimpinan, pengukuran, analisis, dan manajemen pengetahuan, dengan evaluasi kinerja layanan RS. Dan mencapai nilai 712.24 yang tergolong kategori *industry leader* dengan *level excellent*.

DAFTAR PUSTAKA

1. Abdillah, H. (2016). Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Kepemimpinan terhadap Kepuasan Kerja Perawat Serta Implikasinya Pada Kinerja Perawat di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Cibabat Kota Cimahi. *UNPAS*.
2. Abdillah, M.R.A., 2023. Analysis of east java mata masyarakat hospital based on malcolm baldrige performance criteria. *World Journal of Advanced Research and Reviews*, 20(1), pp.501-509.
3. Abrokwah-Larbi, K., 2023. The impact of customer-focus on the performance of business organizations: evidence from SMEs in an emerging West African economy. *African Journal of Economic and Management Studies*, (ahead-of-print).
4. Aini, N., 2019. Pengukuran Kinerja Fakultas Teknik Universitas Islam Bandung dengan Menggunakan Malcolm Baldrige Criteria For Performance Excellence.
5. Baldrige Performance Excellence Program National Institute of Standards and Technology (NIST) United States Department of Commerce. (2013)
6. Bardi, N.K., Muchlis, N., Baharuddin, A., Samsualam, S. and Ahri, R.A., 2023. Pengukuran Kinerja Petugas Kesehatan Berdasarkan Kriteria Malcolm Baldrige. *Journal of Muslim Community Health*, 4(3), pp.28-39.
7. David, F. R. (2011). *Strategic Management: Concepts and Cases*. Pearson Education.
8. Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS Edisi Ketujuh*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
9. Guerola-Navarro, V., et al. (2021). "Customer relationship management and its impact on entrepreneurial marketing: a literature review". *International Entrepreneurship and Management Journal*.
10. Haksama, S., Lusno, M.F.D., Prayoga, D., Farid, M.R.H., Shedyta, S.S., Shedysni, S.N. and Mudjanarko, S.W., 2018. Analisis Kinerja Unit Rawat Inap Rumah Sakit X Berdasarkan Kriteria Malcolm Baldrige. *Jurnal SainHealth*, 2(2), pp.12-20.
11. Harvard Business, "2023 Leadership Development Report: Ready for Anything," 2023.
12. Heryenzus, H. and Suali, S., 2018, October. Analisis Pendekatan Malcolm Baldrige Terhadap Kinerja Rumah Sakit Umum Daerah Kota Batam. In *Prosiding Seminar Nasional Ilmu Sosial dan Teknologi (SNISTEK)* (No. 1, pp. 79-84).
13. Judge, T. A., & Piccolo, R. F. (2004). Transformational and transactional leadership: A meta-analytic test of their relative validity. *Journal of Applied Psychology*, 89(5), 755-768.
14. Madrakhimova, F. (2021). "Customer satisfaction, loyalty behaviors, and firm financial performance: what 40 years of research tells us". *Marketing Letters*.
15. Mayasari, E., Ahri, R.A. and Rusydi, A.R., 2023. Strategi Peningkatan Kinerja Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Kota Makassar. *Journal of Muslim Community Health*, 4(1), pp.18-30.
16. Mintzberg, H. (1994). *The Rise and Fall of Strategic Planning*. Prentice Hall.
17. NIST (2024) Baldrige Performance Excellence Program. Available at: <https://www.nist.gov/baldrige> (Accessed: 29 April 2024).
18. Notoatmodjo, S. (2012). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
19. Posuma, C.O., 2013. Kompetensi, kompensasi, dan kepemimpinan pengaruhnya terhadap kinerja karyawan pada Rumah Sakit Ratumbusang Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 1(4).
20. RI, D. K. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit*. Jakarta: Depkes RI.
21. Robbins, S. P. (2015). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
22. ScienceDirect, "What is Strategic Leadership? Developing a Framework for Future Research," 2022.
23. Sedarmayanti. (2011). *Membangun dan Mengembangkan Kepemimpinan Serta Meningkatkan Kinerja Untuk Meraih Keberhasilan*. Bandung: Refika Aditama.

24. Silitonga, E. S. (2018). Peningkatan Kinerja SDM Melalui Motivasi, Kepemimpinan, Komitmen dan Lingkungan Kerja . Yogyakarta: Penebar Media Pustaka.
25. Simanjuntak, R.A. and Budiastawa, I., 2017. Pengukuran Kinerja Perusahaan Dengan Menggunakan Kriteria Malcolm Baldrige Guna Menentukan Level Keunggulan Perusahaan.
26. Springer, "Leadership and Technostress: A Systematic Literature Review," 2021.
27. Springer, "Servant Leadership: A Systematic Literature Review and Network Analysis," 2021.
28. Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D (23rd ed.)*. Bandung: CV Alfabeta.
29. Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods) (Sutopo (ed.)*. Bandung: CV Alfabeta.
30. Sukardi. (2019). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
31. Syarifuddin Tippe, "Kinerja Perusahaan Pt Baramulti Sukses Sarana Dengan Menggunakan Teknologi Pengukuran Malcom Baldrige Dalam Rangka Penyesuaian Di Perusahaan Batubara Yang Berkelas Dunia Di Indonesia", Jurnal Sositeknologi Edisi 28. <http://www.academia.edu/35849494/>
32. Tippe, S., 2013. Kinerja Perusahaan PT Baramulti Sukses Sarana dengan Menggunakan Teknologi Pengukuran Malcom Baldrige dalam Rangka Penyesuaian di Perusahaan Batubara yang Berkelas Dunia di Indonesia. Jurnal Sositeknologi, 12(28), pp.290-319.
33. Wiguna, C., 2018. Penerapan Malcolm Baldrige Dalam Sistem Penilaian Kinerja Manajemen Bidang Kesehatan. Jurnal Sistem Cerdas, 1(1), pp.10-18.