

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Halaman Persetujuan	ii
Pernyataan	iii
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi	vi
Daftar Tabel	viii
Daftar Gambar	ix
Abstrak	x
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
E. Keaslian Penelitian	4
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Telaah Pustaka	7
B. Kerangka Teori	25
C. Kerangka Konsep	26
D. Pertanyaan Penelitian	26
BAB III. METODE PENELITIAN	27
A. Jenis dan Rancangan Penelitian	27
B. Tempat dan Waktu Penelitian	27
C. Subjek Penelitian	27
D. Identifikasi Variabel Penelitian	27
E. Instrumen Penelitian	31

F.	Cara Analisis Data	31
G.	Etika Penelitian	31
H.	Jalannya Penelitian	31
BAB IV.	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	33
A.	Hasil Penelitian	33
B.	Pembahasan	43
BAB V.	KESIMPULAN DAN SARAN	50
A.	Kesimpulan	50
B.	Saran	50
	Daftar Pustaka	51
	Lampiran	
	1. Panduan Penilaian Kriteria Proses	52
	2. Panduan Penilaian Kriteria Hasil	53
	3. Tabel Matriks Bantu Pemetaan Kinerja Kriteria Proses	54
	4. Tabek Matriks Bantu Pemetaan Kinerja Kriteria Hasil	56
	5. Tabel Bantu Penilaian Setiap Item Kriteria Proses	57
	6. Tabel Bantu Penilaian Setiap Item Kriteria Hasil	58
	7. Tabel Penilaian Skor Setiap Kriteria RSU Bunda Jakarta	59

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Keaslian Penelitian	5
Tabel 2. Faktor Evaluasi Proses	21
Tabel 3. Faktor Evaluasi Hasil	22
Tabel 4. Kriteria Organisasi Berdasarkan Baldrige Assessment	24
Tabel 5. Identifikasi Variabel Penelitian	28
Tabel 6. Hasil Penilaian Kriteria Kepemimpinan	36
Tabel 7. Hasil Penilaian Kriteria Strategi	36
Tabel 8. Hasil Penilaian Kriteria Pelanggan	37
Tabel 9. Hasil Penilaian Kriteria Pengukuran, Analisa, Manajemen Pengetahuan	38
Tabel 10. Hasil Penilaian Kriteria Tenaga Kerja	39
Tabel 11. Hasil Penilaian Kriteria Operasional	39
Tabel 12. Hasil Penilaian Kriteria Hasil	40
Tabel 13. Kriteria Band of Excellence RSU Bunda Jakarta	41

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Kinerja Ekselen Baldrige	25
Gambar 2. Kerangka Konsep Penelitian	26
Gambar 3. Struktur Organisasi RSU Bunda Jakarta	33
Gambar 4. Grafik Radar Skor Kriteria Baldrige	42