



Strategi Peningkatan Kinerja PT BPR BKK Purwokerto (Perseroda) Berbasis MBCfPE

Yoiz Shofwa Shafrani

UIN Prof. KH. Saifuddin Zuhri Purwokerto

Arzeti Ika Febrianti

UIN Prof. KH. Saifuddin Zuhri Purwokerto

Eli Widiyastuti

UIN Prof. KH. Saifuddin Zuhri Purwokerto

Hanifah Nabila

UIN Prof. KH. Saifuddin Zuhri Purwokerto

Korespondensi penulis: 224110202053@mhs.uinsaizu.ac.id

Abstrak. This study aims to identify and formulate a strategy to improve the performance of PT Bank Perkreditan Rakyat (BPR) BKK Purwokerto (Perseroda) using the Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence (MBCfPE). Facing tight competition in the financial sector, PT BPR BKK Purwokerto (Perseroda) needs to implement a systematic approach to improve operational efficiency and service quality. This study uses a literature study method and in-depth interviews with management and employees to collect data and analyze current conditions and potential improvements. The results of the study indicate that the application of Malcolm Baldrige principles, such as market and customer focus, has a positive impact on the performance of PT BPR BKK Purwokerto (Perseroda). Human resource development and product innovation have also been proven to be major supporting factors. Employee involvement in decision making increases motivation and productivity, which contributes to customer satisfaction. Therefore, PT BPR BKK Purwokerto (Perseroda) is advised to implement this strategy comprehensively to achieve sustainable competitive advantage.

Keywords: BPR BKK; Customer Satisfaction; Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence; Performance Improvement; Strategy

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan merumuskan strategi peningkatan kinerja PT Bank Perkreditan Rakyat (BPR) BKK Purwokerto (Perseroda) menggunakan *Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence (MBCfPE)*. Menghadapi persaingan ketat di sektor keuangan, PT BPR BKK Purwokerto (Perseroda) perlu menerapkan pendekatan sistematis untuk meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas layanan. Penelitian ini menggunakan metode studi pustaka dan wawancara mendalam dengan manajemen serta karyawan untuk mengumpulkan data dan menganalisis kondisi saat ini serta potensi perbaikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip *Malcolm Baldrige*, seperti fokus pasar dan pelanggan berdampak positif terhadap kinerja PT BPR BKK Purwokerto (Perseroda). Pengembangan sumber daya manusia dan inovasi produk juga terbukti sebagai faktor pendukung utama. Keterlibatan karyawan dalam pengambilan keputusan meningkatkan motivasi dan produktivitas, yang berkontribusi pada kepuasan nasabah. Oleh karena itu, PT BPR BKK Purwokerto (Perseroda) disarankan mengimplementasikan strategi ini secara menyeluruh untuk mencapai keunggulan kompetitif yang berkelanjutan.

Kata Kunci: BPR BKK; Kepuasan Nasabah; Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence; Peningkatan Kinerja; Strategi

PENDAHULUAN

Perbankan merupakan salah satu sektor penting dalam perekonomian yang berperan dalam menyediakan layanan keuangan bagi masyarakat. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) dan BPR BKK, sebagai bagian dari sistem perbankan nasional, memiliki peran strategis dalam mendukung pertumbuhan ekonomi, khususnya bagi Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM).

Dalam era persaingan yang semakin ketat, peningkatan kinerja PT BPR BKK Purwokerto (Perseroda) menjadi suatu keharusan agar mampu bertahan dan berkembang secara berkelanjutan.

Salah satu pendekatan yang digunakan untuk meningkatkan kinerja PT BPR BKK Purwokerto (Perseroda) adalah *Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence (MBCfPE)*, sebuah model yang dirancang untuk membantu organisasi mencapai keunggulan melalui pengembangan kualitas manajemen dan operasional, kerangka ini menekankan tujuh aspek utama, yaitu kepemimpinan, strategi, pelanggan, pengukuran dan analisis kinerja, tenaga kerja, operasi, serta hasil bisnis. Dengan menerapkan pendekatan ini, PT BPR BKK Purwokerto (Perseroda) dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi operasionalnya, sekaligus memperkuat daya saingnya di industri perbankan.

Keunggulan utama dari *Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence (MBCfPE)* adalah pendekatannya yang holistik, mencakup semua aspek manajemen organisasi secara sistematis. Dalam konteks PT BPR BKK Purwokerto (Perseroda), penerapan ini dapat membantu dalam membangun budaya kerja yang lebih produktif, meningkatkan kualitas layanan bagi nasabah, serta mengoptimalkan strategi bisnis agar lebih responsif terhadap perubahan pasar dan regulasi keuangan.

Selain itu persaingan yang semakin ketat di industri perbankan menuntut PT BPR BKK Purwokerto (Perseroda) untuk terus berinovasi, kepercayaan masyarakat terhadap lembaga keuangan juga menjadi faktor penting yang harus dikelola dengan baik, dengan menerapkan standar keunggulan yang telah teruji, PT BPR BKK Purwokerto (Perseroda) dapat meningkatkan transparansi, akuntabilitas, serta kepercayaan pelanggan, yang pada akhirnya berdampak pada pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan.

Kinerja PT BPR BKK Purwokerto (Perseroda) tidak hanya ditentukan oleh aspek finansial, tetapi juga kualitas layanan, inovasi produk, dan efektivitas manajemen risiko. *Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence (MBCfPE)* memberikan pedoman yang jelas dalam meningkatkan efektivitas operasional dan pelayanan pelanggan, sehingga PT BPR BKK Purwokerto (Perseroda) dapat lebih responsif terhadap kebutuhan pasar dan memperkuat posisinya sebagai lembaga keuangan yang kompetitif.

Penerapan ini juga berkontribusi dalam membangun budaya kerja yang lebih adaptif terhadap perubahan. Dengan pendekatan berbasis data dan evaluasi kinerja yang sistematis, PT BPR BKK Purwokerto (Perseroda) dapat mengidentifikasi peluang perbaikan dan menerapkan strategi yang lebih tepat guna untuk meningkatkan efisiensi serta kepuasan pelanggan.

Dalam konteks transformasi digital ini juga relevan untuk menghadapi tantangan era teknologi yang semakin berkembang. Digitalisasi sistem perbankan menjadi langkah penting dalam meningkatkan efektivitas operasional dan memperluas akses layanan bagi masyarakat. Dengan pendekatan berbasis keunggulan, PT BPR BKK Purwokerto (Perseroda) dapat mengintegrasikan teknologi dalam strategi bisnisnya secara optimal.

Dengan mempertimbangkan berbagai aspek tersebut penerapan *Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence (MBCfPE)* menjadi solusi strategis bagi PT BPR BKK Purwokerto (Perseroda) dalam meningkatkan kinerja dan daya saingnya, melalui pendekatan yang terstruktur dan berbasis keunggulan, PT BPR BKK Purwokerto (Perseroda) dapat menghadapi dinamika

industri perbankan dengan lebih baik, memperkuat kepercayaan pelanggan serta mencapai pertumbuhan.

KAJIAN TEORI

Penelitian terkait *Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence (MBCfPE)* sudah banyak dilakukan oleh peneliti terdahulu, seperti penelitian yang dilakukan Ahmad Fahim Samudra Prasetyo (UPAYA PENINGKATAN KINERJA KARYAWAN MELALUI, n.d.) yang berjudul "Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan Melalui Pelatihan dan Disiplin Kerja pada PT BPR BKK Godong" mengkaji pentingnya pelatihan dan disiplin kerja dalam meningkatkan kinerja karyawan. Pelatihan diidentifikasi sebagai cara untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan, sementara disiplin kerja berperan sebagai faktor kunci yang mempengaruhi produktivitas. Perbedaan dari penelitian yang sudah dilakukan dengan penelitian ini yang pertama, pada kerangka *Baldrige* yang menekankan peningkatan kinerja organisasi secara keseluruhan, berbeda dengan fokus penelitian sebelumnya yang lebih pada kinerja individu. Kedua, integrasi pelatihan dan disiplin dalam kerangka *Baldrige* dapat dianalisis untuk melihat dukungannya terhadap kriteria pengembangan sumber daya manusia. Selain itu, metode pengukuran kinerja yang digunakan dalam penelitian sebelumnya dapat dieksplorasi lebih lanjut untuk menilai efektivitas pelatihan dan disiplin kerja.

Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Eliana Rizki Aulia (Rizki Aulia & Minto Waluyo, 2023) yang berjudul "Analisis Penilaian Kinerja Perusahaan Menggunakan Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence (Studi Kasus pada PT. Danadipa Bertu Perkasa)" pada penelitian ini memebahas terkait wawasan mendalam tentang penerapan kriteria Malcolm Baldrige di sektor konstruksi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT. Danadipa Bertu Perkasa berada dalam kategori Emerging Industry Leader dengan skor 674,77, yang menandakan perlunya perbaikan dalam pengelolaan data dan informasi. Temuan ini menekankan pentingnya sistem manajemen terintegrasi untuk meningkatkan kinerja, terutama dalam pengukuran dan analisis.

Perbedaan utama dengan penelitian ini terletak pada konteks sektor yang diteliti. Di sektor konstruksi, tantangan utama berkaitan dengan manajemen waktu dan pemenuhan target proyek, yang dapat menyebabkan keterlambatan dan dampak negatif pada keuangan. Sebaliknya, di sektor keuangan, seperti pada BPR BKK, fokus utama adalah pada pengelolaan risiko, kepuasan nasabah, dan efisiensi operasional. Kinerja di sektor keuangan sangat bergantung pada analisis data keuangan dan perilaku nasabah, berbeda dengan sektor konstruksi yang lebih berorientasi pada manajemen proyek. Budaya organisasi dan kepemimpinan juga berbeda; di konstruksi, kepemimpinan lebih terfokus pada pengawasan lapangan, sedangkan di keuangan, lebih pada pengembangan strategi dan inovasi layanan. Memahami perbedaan ini memungkinkan penelitian tentang BPR BKK untuk mengadopsi praktik terbaik dari sektor konstruksi, menciptakan sinergi yang bermanfaat bagi kedua sektor.

Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Elvina Sahda Salsabila dan rekan-rekan (Elvina Sahda Salsabila et al., 2025) yang berjudul "Implementasi Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence untuk Memperbaiki Kinerja Perusahaan" dibahas bagaimana penerapan kriteria *Malcolm Baldrige* dapat membantu perusahaan, khususnya dalam mengatasi masalah keterlambatan pengiriman yang dihadapi oleh perusahaan pengiriman paket. Penelitian ini menunjukkan bahwa dengan menggunakan kriteria yang mencakup kepemimpinan, perencanaan strategis, fokus pelanggan, dan pengukuran kinerja, perusahaan dapat mengidentifikasi

kelemahan dalam sistem operasional dan merumuskan strategi perbaikan yang sistematis. Perbedaan dengan penelitian ini adalah pada metode yang digunakan dan perbedaan objeknya.

Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Amir Mujahid Ibrahim (Ibrahim, 2024) yang berjudul "Analisis Pendekatan Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence Pada Kinerja" Penelitian ini memberikan wawasan mendalam mengenai penerapan Kriteria Malcolm Baldrige dalam menilai kinerja karyawan di PT Telkom Indonesia Tbk, menunjukkan bahwa pendekatan ini memungkinkan perusahaan untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam kategori seperti kepemimpinan, perencanaan strategis, fokus pelanggan, dan manajemen proses. Hasilnya, PT Telkom Cianjur berada dalam kategori *benchmark leader* dengan skor 875,67 dari 1000, mencerminkan kinerja yang sangat baik. Penelitian ini juga menekankan pentingnya sistem manajemen mutu dalam meningkatkan daya saing di industri yang semakin ketat.

Perbedaan dengan penelitian ini terletak pada fokus implementasi kriteria *Malcolm Baldrige* di sektor perbankan, di mana BPR BKK dapat mengadopsi kriteria yang sama untuk meningkatkan kinerja dan daya saing. Perbandingan kinerja antara sektor telekomunikasi dan perbankan akan memberikan wawasan mengenai perbedaan dan persamaan dalam penerapan kriteria tersebut. Selain itu, pengaruh kepemimpinan yang efektif di BPR BKK juga penting untuk diteliti, mirip dengan temuan di PT Telkom. Analisis strategi pemasaran berbasis pelanggan dan pengukuran kinerja serta manajemen proses juga menjadi aspek krusial yang dapat diadopsi dari PT Telkom untuk mencapai hasil optimal di BPR BKK.

METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif kuantitatif adalah mendeskripsikan, meneliti dan menjelaskan sesuatu yang dipelajari apa adanya, dan menarik kesimpulan dari fenomena yang dapat diamati dengan menggunakan angka-angka. Dengan demikian dapat diketahui bahwa penelitian deskriptif kuantitatif adalah penelitian yang menggambarkan, mengkaji dan menjelaskan suatu fenomena dengan data (angka) apa adanya tanpa bermaksud menguji suatu hipotesis tertentu. Dalam hal ini peneliti melakukan penelitian dengan menggambarkan atau mendeskripsikan tentang kepemimpinan efektif, fokus pada pelanggan, dan pengukuran kinerja berkelanjutan, berdampak positif terhadap kinerja PT BPR BKK Purwokerto (Perseroda).

LOKASI PENELITIAN

Penelitian dilaksanakan di PT BPR BKK Purwokerto (Perseroda) yang beralamat di Jl. Wirya Atmaja No.44 Purwokerto dengan pengumpulan data utama melalui wawancara yang dilakukan pada hari Senin, 28 April 2025.

SUMBER DATA

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini terdiri dari:

- a. Data Primer

Data primer diperoleh langsung dari narasumber, yaitu manajer dan karyawan PT BPR BKK Purwokerto (Perseroda), melalui wawancara mendalam.

b. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh melalui studi pustaka (Search Library) berupa dokumen internal, literatur terkait prinsip *Malcolm Baldrige*, laporan, serta referensi akademis yang mendukung analisis dan pemahaman konteks penelitian.

TEKNIK PENGUMPULAN DATA

a. Wawancara

Wawancara dilakukan secara terstruktur dan semi-terstruktur dengan manajer dan karyawan PT BPR BKK Purwokerto (Perseroda) untuk menggali informasi secara detail mengenai kondisi saat ini di PT BPR BKK Purwokerto (Perseroda). Wawancara ini memungkinkan peneliti mendapatkan data kualitatif yang mendalam.

b. Studi Pustaka (*Search Library*)

Peneliti mengumpulkan data pendukung dari berbagai sumber pustaka yang relevan untuk memperkuat analisis dan interpretasi hasil wawancara serta memberikan landasan teori yang kuat.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penilaian Kinerja Perusahaan

1. Penilaian Kinerja PT BPR BKK Purwokerto (Perseroda) menggunakan alat analisis *Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence (MBCfPE)*. Berikut adalah perhitungan hasil rekapitulasi penilaian kinerja PT BPR BKK Purwokerto (Perseroda) pada 7 kriteria :

KRITERIA	NILAI	NILAI KATEGORI	PERSENTASE
Kepemimpinan (120)			
Kepemimpinan organisasi (70)	50	$50 + 40 = 90$	$(90/120) \times 100 = 75\%$
Pengelolaan dan Tanggung Jawab Sosial (50)	40		
Perencanaan Strategi (85)			
Pengembangan Strategi (40)	30	$30 + 35 = 65$	$(65/85) \times 100 = 76,47\%$
Penyebarluasan Strategi (45)	35		
Fokus Pasar dan Pelanggan (85)			
Pengetahuan tentang Pasar dan Pelanggan (40)	35	$35 + 40 = 75$	$(75/85) \times 100 = 88,23\%$
Hubungan dan Kepuasan Pelanggan (45)	40		

Pengukuran, Analisa, dan Manajemen Pengetahuan (90)			
Pengukuran, Analisa dan Peningkatan Kinerja (45)	35	$30 + 35 = 65$	$(65/90) \times 100 = 72,22\%$
Manajemen Informasi, Teknologi Informasi dan Pengetahuan (45)	30		
Fokus Tenaga Kerja (85)			
Keterlibatkan Tenaga Kerja (45)	30	$35 + 30 = 65$	$(65/85) \times 100 = 76,47\%$
Lingkungan Tenaga Kerja (40)	35		
Manajemen Proses (85)			
Desain Sistem Kerja (45)	35	$35 + 35 = 70$	$(70/85) \times 100 = 82,35\%$
Manajemen dan Peningkatan Proses Kerja (40)	35		
Hasil Bisnis (450)			
Hasil Produk dan Jasa (100)	85	$85 + 55 + 55 + 65 + 55 + 65 = 380$	$(380/450) \times 100 = 84,44\%$
Hasil yang Berhubungan dengan Konsumen (70)	55		
Hasil Finansial dan Pasar (70)	55		
Hasil Sumber Daya Manusia (70)	65		
Hasil Proses Efektivitas Perusahaan (70)	55		
Hasil Kepemimpinan (70)	65		
TOTAL	800		

2. Klasifikasi Posisi Kinerja PT BPR BKK Purwokerto (Perseroda)

Kinerja Global Perusahaan	Rentang Nilai	Klasifikasi Kelas Perusahaan	Posisi PT BPR BKK Purwokerto

<i>Early Development</i>	(0-275)	<i>Poor</i>	
<i>Early Result</i>	(276-375)		
<i>Early Improvement</i>	(376-475)	<i>Average</i>	
<i>Good Perfomance</i>	(476-575)		
<i>Emerging Industry Leader</i>	(576-675)	<i>Excellent</i>	800
<i>Industry Leader</i>	(676-775)		
<i>Benchmark Leader</i>	(776-875)		
<i>World Class Leader</i>	(876-1000)		

Analisa Hasil

Berdasarkan klasifikasi perusahaan menurut MBCfPE, PT BPR BKK Purwokerto (Perseroda) berhasil meraih total skor 800, yang menempatkannya dalam kategori *Benchmark Leader* dengan level *Excellent*. Artinya, PT BPR BKK Purwokerto (Perseroda) menunjukkan kinerja yang sangat baik dalam berbagai aspek operasional dan manajerial, menjadikannya sebagai acuan bagi perusahaan lain dalam industri yang sama. Kategori *Benchmark Leader* ini mencerminkan bahwa PT BPR BKK Purwokerto (Perseroda) tidak hanya memenuhi standar yang ditetapkan, tetapi juga melampaui ekspektasi dalam hal efisiensi, efektivitas, dan inovasi.

Kinerja PT BPR BKK Purwokerto (Perseroda) yang unggul terlihat dari nilai tertinggi yang diperoleh pada kategori "Fokus Pasar dan Pelanggan," dengan skor 88,23. Ini menunjukkan bahwa perusahaan memiliki pemahaman yang mendalam tentang kebutuhan dan preferensi pelanggan, serta mampu memberikan layanan yang memuaskan. Namun, meskipun PT BPR BKK Purwokerto berada di posisi yang sangat baik, terdapat area yang perlu diperbaiki, yaitu pada kategori "Pengukuran, Analisa, dan Manajemen Pengetahuan," yang mendapatkan skor terendah sebesar 72,22. Hal ini mengindikasikan bahwa PT BPR BKK Purwokerto (Perseroda) perlu meningkatkan kemampuan dalam pengukuran dan analisis data untuk mendukung pengambilan keputusan yang lebih efektif dan strategis.

Dengan demikian, meskipun PT BPR BKK Purwokerto (Perseroda) berada di puncak klasifikasi, perusahaan harus tetap berkomitmen untuk melakukan perbaikan berkelanjutan, terutama dalam aspek pengukuran dan analisis, agar dapat mempertahankan posisinya sebagai pemimpin dalam industri dan terus beradaptasi dengan perubahan pasar yang dinamis. Upaya ini akan membantu PT BPR BKK Purwokerto (Perseroda) untuk tidak hanya mempertahankan kinerja yang baik, tetapi juga untuk terus berinovasi dan meningkatkan nilai bagi pelanggan dan pemangku kepentingan lainnya.

KESIMPULAN

Dapat disimpulkan dari hasil penlitian bahwa PT BPR BKK Purwokerto (Perseroda) berhasil meraih skor 800 masuk kategori *Benchmark Leader* dengan level *Excellent*, yang

menandakan kinerja dai PT BPR BKK Purwokerto (Perseroda) sangat baik dan menjadikannya acuan dalam industri. Keunggulan kinerja ini tercermin dari skor tertinggi pada kategori "Fokus Pasar dan Pelanggan" (88,23), yang menunjukkan pemahaman mendalam terhadap kebutuhan pelanggan dan layanan yang memuaskan. Meskipun demikian, perusahaan perlu meningkatkan aspek "Pengukuran, Analisa, dan Manajemen Pengetahuan" yang mendapatkan skor terendah (72,22) melalui perbaikan berkelanjutan agar dapat mempertahankan posisinya sebagai pemimpin industri, beradaptasi dengan perubahan pasar, dan terus meningkatkan nilai bagi pelanggan serta pemangku kepentingan lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- 5087-5100. (n.d.).
- ann,+Sosial-2 (1). (n.d.).
- Azhary, M., Nurhidayatulloh, R., Haksama, S., Lienawati, A., Magister, P., Masyarakat, K., & Ata, A. (n.d.). Analisis Kinerja Organisasi Berdasarkan Malcolm Baldrige Performance Criteria di Unit Rawat Inap RSI Mabarrot Gresik. <http://ejournal.almaata.ac.id/index.php/IJHAA>
- Berbagai Metodologi dalam Penelitian. (n.d.).
- Bonita, L., Anwar, A., & Shofi Mulyati, D. (2023). Usulan Sistem Pengukuran Kinerja Menggunakan Metode Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence di PT X. Bandung Conference Series: Industrial Engineering Science, 3(1). <https://doi.org/10.29313/bcsies.v3i1.5312>
- Elvina Sahda Salsabila, Rakhmat Ceha, & M. Dzikron. (2025). Implementasi Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellent untuk Memperbaiki Kinerja Perusahaan. Bandung Conference Series: Industrial Engineering Science, 5(1), 65–72. <https://doi.org/10.29313/bcsies.v5i1.17600>
- Fahma, F., Zakaria, R., & Sajiw, M. H. (2012). Pengukuran Kinerja Perbankan Menggunakan Kriteria Malcolm Baldrige National Quality Award (Studi Kasus Pada PT. Bank XYZ) (Vol. 11, Issue 2).
- Faris Ats-Tsabit, M., Sulistyowati, Y., Andarusito, N., & Utami, S. (2024). Analisis Manajemen Keberhasilan Layanan Unggulan Neurotraumarehabilitasi Dengan Pendekatan Malcom Baldrige Kriteria Di RS S Tahun 2023. 8(4).
- Hamzah, S. N., Ningtyias, F. W., Viphindratin, S., Ilmu, P., Masyarakat, K., Jember, U., Kalimantan, J., Tegal, K., & Jember, B. (n.d.). ANALISIS KINERJA FASILITAS KESEHATAN TINGKAT LANJUTAN (FKTL) TERAKREDITASI PARIPURNA MELALUI PENDEKATAN MALCOLM BALDRIGE CRITERIA FOR PERFORMANCE EXCELLENCE.
- Helmi, K. (n.d.). PENGUKURAN KINERJA ORGANISASI BERDASARKAN KRITERIA MALCOLM BALDRIGE DI FASILITAS KESEHATAN TINGKAT PERTAMA NON PERAWATAN KOTA SURABAYA MEASUREMENT OF ORGANIZATION PERFORMANCE BASED ON MALCOLM BALDRIGE CRITERIA IN FIRST LEVEL HEALTHCARE FACILITES NON TREATMENT OF SURABAYA CITY.
- Ibrahim, A. M. (2024). Analisis Pendekatan Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence Pada Kinerja. Jurnal Kewirausahaan Dan Inovasi, 3(4), 1168–1177. <https://doi.org/10.21776/jki.2024.03.4.20>

- Judul, H. (n.d.). OPTIMALISASI PENILAIAN KINERJA UNTUK MEMBANGUN SUMBER DAYA MANUSIA YANG UNGGUL (STUDI KASUS PADA PT. BPR BKK PATI (Perseroda)).
- mimin,+3.+004-a+(Januari+2018). (n.d.).
- Rahmatia, S., Saputra, P. Z., Angguda, M., & Azhara, N. (n.d.). KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH (STUDI KASUS NASABAH BANK BRI DI GORONTALO). *Journal of Business Finance and Economic (JBFE)*, 3(2), 2023. <https://journal.univetbantara.ac.id/index.php/jbfe>
- Rizki Aulia, E., & Minto Waluyo. (2023). Analisis Penilaian Kinerja Perusahaan Menggunakan Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence (Studi Kasus pada PT. Danadipa Bertu Perkasa). *Jurnal Teknik Mesin, Industri, Elektro Dan Informatika*, 2(4), 212–224. <https://doi.org/10.55606/jtmei.v2i4.3024>
- UPAYA PENINGKATAN KINERJA KARYAWAN MELALUI. (n.d.).
- Bonita, Lufthy, Aviasti Anwar, and Dewi Shofi Mulyati. 2023. “Usulan Sistem Pengukuran Kinerja Menggunakan Metode Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence Di PT X.” *Bandung Conference Series: Industrial Engineering Science* 3 (1): 1–9. <https://doi.org/10.29313/bcsies.v3i1.5312>.
- Citra Wiguna. 2018. “Penerapan Malcolm Baldrige Dalam Sistem Penilaian Kinerja Manajemen Bidang Kesehatan.” *Jurnal Sistem Cerdas* 1 (1): 10–18. <https://doi.org/10.37396/jsc.v1i1.2>.
- Dwi Indra Prasetya, Fourry Handoko, and Prima Vitasari. 2019. “Pengukuran Kinerja Perusahaan Jasa Transportasi Niaga Darat Menggunakan Metode Baldrige Excellence Framework (Studi Kasus Pada PT. Galena Perkasa Sidoarjo).” *Jurnal Teknologi Dan Manajemen Industri* 5 (2): 12–18. <https://doi.org/10.36040/jtmi.v5i2.275>.
- PRAWIRA, ARYADI SEPTERAWAN, SUGIH ARIJANTO, and CAHYADI NUGRAHA. 2013. “Sistem Perangkat Lunak Untuk Internal Assessment Malcolm Baldrige Criteria For Performance Excellence (Kriteria 1 -Kepemimpinan).” *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional* 1 (2): 139–49.
- Romadoni, Nuzuluddin, Huswatin Hasanah, and Hartadi Wijaya. 2021. “Pengukuran Kinerja PT. Krakatau Posco Energy Dengan Pendekatan Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence.” *Jurnal InTent* 4 (2): 156–67.