

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, D. F., Sofian, S., & Bajuri, N. H. (2015). Intellectual capital as the essence of sustainable corporate performance. *Pertanika Journal of Social Sciences and Humanities*, 23(May), 131–144.
- Aina, R. Al, & Atan, T. (2020). The impact of implementing talent management practices on sustainable organizational performance. *Sustainability (Switzerland)*, 12(20), 1–21. <https://doi.org/10.3390/su12208372>
- Akram, M. S., Goraya, M. A. S., Malik, A., & Aljarallah, A. M. (2018). Organizational performance and sustainability: Exploring the roles of IT capabilities and knowledge management capabilities. *Sustainability (Switzerland)*, 10(10). <https://doi.org/10.3390/su10103816>
- Alam, E., & Ray-Bennett, N. S. (2021). Disaster risk governance for district-level landslide risk management in Bangladesh. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 59, 102220. <https://doi.org/10.1016/j.ijdr.2021.102220>
- Al Hammadi, F., & Hussain, M. (2019). Sustainable organizational performance: A study of health-care organizations in the United Arab Emirates. *International Journal of Organizational Analysis*, 27(1), 169–186. <https://doi.org/10.1108/IJOA-10-2017-1263>
- Ali, M., Wang, W., Chaudhry, N., & Geng, Y. (2017). Hospital waste management in developing countries: A mini review. *Waste Management & Research: The Journal for a Sustainable Circular Economy*, 35(6), 581–592. <https://doi.org/10.1177/0734242x17691344>
- AlJaberi, O. A., Hussain, M., & Drake, P. R. (2017). A framework for measuring sustainability in healthcare systems. *International Journal of Healthcare Management*, 13(4), 276–285. <https://doi.org/10.1080/20479700.2017.1404710>
- Amran, M., Debbarma, S., & Ozbakkaloglu, T. (2021). Fly ash-based eco-friendly geopolymer concrete: A critical review of the long-term durability properties. *Construction and Building Materials*, 270, 121857. <https://doi.org/10.1016/j.conbuildmat.2020.121857>
- Areia, A., Esteves, F., Santos, J. R., & Anunciação, P. (2020). The DPOBE Model for Organizational Sustainability: An Exploratory Study about its Structure, Pillars and Components among a Group of Master Degree Students. *Economics and Culture*, 17(1), 38–52. <https://doi.org/10.2478/jec-2020-0004>
- Armenia, S., Angelini, M., Nonino, F., Palombi, G., & Schlitzer, M. F. (2021). A dynamic simulation approach to support the evaluation of cyber risks and security investments in SMEs. *Decision Support Systems*, 147, 113580. <https://doi.org/10.1016/j.dss.2021.113580>
- Arora, R. U., & Sarker, T. (2022). Financing for Sustainable Development Goals (SDGs) in the Era of COVID-19 and Beyond. *The European Journal of Development Research*, 35(1), 1–19. <https://doi.org/10.1057/s41287-022-00571-9>

- Baloch, Q. B., Maher, S., Iqbal, N., Shah, S. N., Sheeraz, M., Raheem, F., & Khan, K. I. (2022). Role of organizational environment in sustained organizational economic performance. *Business Process Management Journal*, 28(1), 131–149. <https://doi.org/10.1108/BPMJ-02-2021-0084>
- Barbu, C. M., Florea, D. L., Dabija, D.-C., & Barbu, M. C. R. (2021). Customer Experience in Fintech. *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*, 16(5), 1415–1433. <https://doi.org/10.3390/jtaer16050080>
- Barlow, P., & Thow, A. M. (2021). Neoliberal discourse, actor power, and the politics of nutrition policy: A qualitative analysis of informal challenges to nutrition labelling regulations at the World Trade Organization, 2007–2019. *Social Science & Medicine*, 273, 113761. <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2021.113761>
- Baumgartner, R. J., & Rauter, R. (2017). Strategic perspectives of corporate sustainability management to develop a sustainable organization. *Journal of Cleaner Production*, 140, 81–92. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2016.04.146>
- Benzidia, S., Makaoui, N., & Bentahar, O. (2021). The impact of big data analytics and artificial intelligence on green supply chain process integration and hospital environmental performance. *Technological Forecasting and Social Change*, 165, 120557. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2020.120557>
- Bird, M., McGillion, M., Chambers, E. M., Dix, J., Fajardo, C. J., Gilmour, M., Levesque, K., Lim, A., Mierdel, S., Ouellette, C., Polanski, A. N., Reaume, S. V., Whitmore, C., & Carter, N. (2021). A generative co-design framework for healthcare innovation: development and application of an end-user engagement framework. *Research Involvement and Engagement*, 7(1). <https://doi.org/10.1186/s40900-021-00252-7>
- Birk, H. O., Gut, R., & Henriksen, L. O. (2011). Patients' experience of choosing an outpatient clinic in one county in Denmark: results of a patient survey. *BMC Health Services Research*, 11(1), 262. <https://doi.org/10.1186/1472-6963-11-262>
- Bohm, V., Lacaille, D., Spencer, N., & Barber, C. E. H. (2021). Scoping review of balanced scorecards for use in healthcare settings: Development and implementation. *BMJ Open Quality*, 10(3). <https://doi.org/10.1136/bmjoq-2020-001293>
- Boxall, P., & Huo, M. (2021). Fostering the high-involvement model of human resource management: what have we learnt and what challenges do we face? *Asia Pacific Journal of Human Resources*, 60(1), 41–61. <https://doi.org/10.1111/1744-7941.12305>
- Brewington, J., Cusatis Phillips, B., & Godfrey, N. (2023). Professional Identity in Nursing: Adopting a Systems Approach Regarding Diversity, Equity, and Inclusion. *Nursing Education Perspectives*, 44(1), 70–71. <https://doi.org/10.1097/01.nep.0000000000001092>

- Butler, J. B., Henderson, S. C., & Raiborn, C. (2011). *Sustainability and the Balanced Scorecard: Integrating Green Measures into Business Reporting*. 12(2), 1–10.
- Butt, A., Naaranoja, M., & Savolainen, J. (2016). Project change stakeholder communication. *International Journal of Project Management*, 34(8), 1579–1595. <https://doi.org/10.1016/j.ijproman.2016.08.010>
- Chaker, F., Janati Idrissi, M. A., & El Manouar, A. (2017). A critical evaluation of the sustainability balanced scorecard as a decision aid framework. *International Journal of Applied Engineering Research*, 12(14), 4221–4237.
- Chiappetta Jabbour, C. J., Seuring, S., de Sousa Jabbour, A. B., Jugend, D., De Camargo Fiorini, P., Latan, H., & Izeppi, W. C. (2020). Stakeholders, innovative business models for the circular economy and sustainable performance of firms in an emerging economy facing institutional voids. *Journal of Environmental Management*, 264, 110416. <https://doi.org/10.1016/j.jenvman.2020.110416>
- Cinner, J. E., & Barnes, M. L. (2019). Social Dimensions of Resilience in Social-Ecological Systems. *One Earth*, 1(1), 51–56. <https://doi.org/10.1016/j.oneear.2019.08.003>
- Clarke, V., & Braun, V. (2017). Thematic analysis. In *Journal of Positive Psychology* (Vol. 12, Issue 3, pp. 297–298). Routledge. <https://doi.org/10.1080/17439760.2016.1262613>
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Approaches* (4th ed.). SAGE Publication, Inc.
- D'Amore, T., Goh, G. S., Courtney, P. M., & Klein, G. R. (2022). Do New Hospital Price Transparency Regulations Reflect Value in Arthroplasty? *Journal of the American Academy of Orthopaedic Surgeons*, 30(8), e658–e663. <https://doi.org/10.5435/jaaos-d-21-00696>
- Das, A. K., Islam, M. N., Billah, M. M., & Sarker, A. (2021). COVID-19 pandemic and healthcare solid waste management strategy – A mini-review. In *Science of the Total Environment* (Vol. 778). Elsevier B.V. <https://doi.org/10.1016/j.scitotenv.2021.146220>
- Del Río Castro, G., González Fernández, M. C., & Uruburu Colsa, Á. (2021). Unleashing the convergence amid digitalization and sustainability towards pursuing the Sustainable Development Goals (SDGs): A holistic review. *Journal of Cleaner Production*, 280, 122204. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2020.122204>
- Detotto, C., Giannoni, S., & Goavec, C. (2021). Does good governance attract tourists? *Tourism Management*, 82, 104155. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2020.104155>
- Dudek, M., Bashynska, I., Filyppova, S., Yermak, S., & Cichoń, D. (2023). Methodology for assessment of inclusive social responsibility of the energy industry enterprises. *Journal of Cleaner Production*, 394, 136317. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2023.136317>
- Eggert, A., Hogleve, J., Ulaga, W., & Muenkhoff, E. (2013). Revenue and Profit Implications of Industrial Service Strategies. *Journal of Service Research*, 17(1), 23–39. <https://doi.org/10.1177/1094670513485823>

- Elkington, J. (2004). *Enter the Triple Bottom Line* (J. Henriques. A. and Richardson, Ed.). Earthscan Publications Ltd., London, 1-16. <https://doi.org/10.1108/13598540910941948>
- Etter, M., Ravasi, D., & Colleoni, E. (2019). Social Media and the Formation of Organizational Reputation. *Academy of Management Review*, *44*(1), 28–52. <https://doi.org/10.5465/amr.2014.0280>
- Fletcher, C. A., St. Clair, R., & Sharmina, M. (2021). A framework for assessing the circularity and technological maturity of plastic waste management strategies in hospitals. *Journal of Cleaner Production*, *306*, 127169. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2021.127169>
- Fristedt, S., Smith, F., Grynne, A., & Browall, M. (2021). Digi-Do: a digital information tool to support patients with breast cancer before, during, and after start of radiotherapy treatment: an RCT study protocol. *BMC Medical Informatics and Decision Making*, *21*(1). <https://doi.org/10.1186/s12911-021-01448-3>
- Gagliardi, A. R., Martinez, J. P. D., Baker, G. R., Moody, L., Scane, K., Urquhart, R., & Wodchis, W. P. (2021). Hospital capacity for patient engagement in planning and improving health services: a cross-sectional survey. *BMC Health Services Research*, *21*(1). <https://doi.org/10.1186/s12913-021-06174-0>
- Godovykh, M., & Tasci, A. D. A. (2020). Customer experience in tourism: A review of definitions, components, and measurements. *Tourism Management Perspectives*, *35*, 100694. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2020.100694>
- Grennan, M., & Swanson, A. (2020). Transparency and Negotiated Prices: The Value of Information in Hospital-Supplier Bargaining. *Journal of Political Economy*, *128*(4), 1234–1268. <https://doi.org/10.1086/705329>
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate Data Analysis Eighth Edition*. [www.cengage.com/highered](http://www.cengage.com/highered)
- Hansen, E. G., & Schaltegger, S. (2016). The Sustainability Balanced Scorecard: A Systematic Review of Architectures. *Journal of Business Ethics*, *133*(2), 193–221. <https://doi.org/10.1007/s10551-014-2340-3>
- Haseeb, M., Hussain, H. I., Kot, S., Androniceanu, A., & Jermsittiparsert, K. (2019). Role of social and technological challenges in achieving a sustainable competitive advantage and sustainable business performance. *Sustainability (Switzerland)*, *11*(14). <https://doi.org/10.3390/su11143811>
- Hossin, M. A., Hosain, M. S., Frempong, M. F., Adu-Yeboah, S. S., & Mustafi, M. A. A. (2021). What drives sustainable organizational performance? The roles of perceived organizational support and sustainable organizational reputation. *Sustainability (Switzerland)*, *13*(22). <https://doi.org/10.3390/su132212363>
- Hourneaux, F., Gabriel, M. L. da S., & Gallardo-Vázquez, D. A. (2018). Triple bottom line and sustainable performance measurement in industrial companies. *Revista de Gestao*, *25*(4), 413–429. <https://doi.org/10.1108/REGE-04-2018-0065>
- Hubbard, G. (2009). Measuring organizational performance: Beyond the triple bottom line. *Business Strategy and the Environment*, *18*(3), 177–191. <https://doi.org/10.1002/bse.564>

- Hussain, Z., Jusoh, A., Jamil, K., Rehman, A. U., & Gul, R. F. (2022). Analyzing the role of knowledge management process to enhance sustainable corporate performance: A mediation moderation model. *Knowledge and Process Management*, 29(3), 205–220. <https://doi.org/10.1002/kpm.1679>
- Ikram, M., Zhang, Q., Sroufe, R., & Ferasso, M. (2020). The social dimensions of corporate sustainability: An integrative framework including COVID-19 insights. *Sustainability (Switzerland)*, 12(20), 1–29. <https://doi.org/10.3390/su12208747>
- Indah Deviyanti, & Irma Syahriar. (2022, August 15). *Rumah Sakit Ramah Lingkungan untuk Masa Depan Lebih Sehat*. <https://www.who.int/indonesia/id/news/detail/15-08-2022-green-hospitals-for-a-healthier-future>
- Jankelová, N. (2021). The key role of strategically and people-oriented hrm in hospitals in slovakia in the context of their organizational performance. *Healthcare (Switzerland)*, 9(3). <https://doi.org/10.3390/healthcare9030255>
- Jassem, S., Zakaria, Z., & Che Azmi, A. (2021). Sustainability balanced scorecard architecture and environmental performance outcomes: a systematic review. *International Journal of Productivity and Performance Management*, February. <https://doi.org/10.1108/IJPPM-12-2019-0582>
- Jiang, Y., Lu, R., Ou, M., Zhou, Q., Du, Z., & Zhu, H. (2023). Application of “Internet +” pharmaceutical consultation services in psychiatric hospital during the epidemic. *Asian Journal of Psychiatry*, 82, 103532. <https://doi.org/10.1016/j.ajp.2023.103532>
- Jim, E., & Ferial-dom, M. (2018). *Assessing the Health-Care Risk : The Clinical-VaR , a Key Indicator for Sound Management*. <https://doi.org/10.3390/ijerph15040639>
- Kalender, Z. T., & Vayvay, Ö. (2016). The Fifth Pillar of the Balanced Scorecard: Sustainability. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 235(October), 76–83. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.11.027>
- Kamble, S., Gunasekaran, A., & Dhone, N. C. (2020). Industry 4.0 and lean manufacturing practices for sustainable organisational performance in Indian manufacturing companies. *International Journal of Production Research*, 58(5), 1319–1337. <https://doi.org/10.1080/00207543.2019.1630772>
- Kaplan, R., & DP, N. (1996). *Translating strategy into action: the balanced Scorecard. Boston, Massachusetts: Harvard Business School Press, 1996, 1996.*
- Kaplan, R. S., & McMillan, D. (2020a). Updating the Balanced Scorecard for Triple Bottom Line Strategies. *SSRN Electronic Journal*. <https://doi.org/10.2139/ssrn.3682788>
- Kaplan, R. S., & McMillan, D. (2020b). Updating the Balanced Scorecard for Triple Bottom Line Strategies. *SSRN Electronic Journal*. <https://doi.org/10.2139/ssrn.3682788>
- Kaplan, R. S., & Norton, D. (1992). The balanced scorecard--measures that drive performance. *Harv Bus Rev* 1992;70:71–9. *Harv Bus Rev* 1992;70:71–9.
- Kareem, A. M. E. of I. T. M. P. on S. O. P. E. F. ..., Sidiq, P. F., Othman, B., & Sabir, M. N. (2021). The Effect of Implementation Talent Management Practices on

- Sustainable Organizational Performance: Evidence From Kurdistan-Iraq Article. *Review of International ...*, January.
- Karpuz, F., Güray, E., & Kirikkaleli, D. (2021). Sustainable-performance instrument development and validation in the northern cyprus banking sector. *Sustainability (Switzerland)*, 13(14), 1–14. <https://doi.org/10.3390/su13147809>
- Kaur Papos, K., Thakur, P., Antony, J., McDermott, O., & Garza-Reyes, J. A. (2023). The integration of lean and human resource management practices as an enabler for lean deployment –a systematic literature review. *The TQM Journal*. <https://doi.org/10.1108/tqm-12-2022-0355>
- Keh, H. T., Chu, S., & Xu, J. (2006). Efficiency, effectiveness and productivity of marketing in services. *European Journal of Operational Research*, 170(1), 265–276. <https://doi.org/10.1016/j.ejor.2004.04.050>
- Khalid, S., Beattie, C., Sands, J., & Hampson, V. (2019). Incorporating the environmental dimension into the balanced scorecard: A case study in health care. *Meditari Accountancy Research*, 27(4), 652–674. <https://doi.org/10.1108/MEDAR-06-2018-0360>
- Khan, Z., Hossain, M. R., Badeeb, R. A., & Zhang, C. (2023). Aggregate and disaggregate impact of natural resources on economic performance: Role of green growth and human capital. *Resources Policy*, 80, 103103. <https://doi.org/10.1016/j.resourpol.2022.103103>
- Khiew, K.-F., Chen, M., Shia, B.-C., & Pan, C.-H. (2020). The Implementation of Adopted Balanced Scorecard with New Insight Strategy Framework for the Healthcare Industry: A Case Study. *Open Journal of Business and Management*, 08(02), 600–627. <https://doi.org/10.4236/ojbm.2020.82036>
- Klassen, R. D., & Vachon, S. (2003). Collaboration and Evaluation in The Supply Chain: The Impact on Plant-Level Environmental Investment. *Production and Operations Management*, 12(3), 336–352. <https://doi.org/10.1111/j.1937-5956.2003.tb00207.x>
- Kokkaew, N., Peansupap, V., & Jokkaw, N. (2022). An Empirical Examination of Knowledge Management and Organizational Learning as Mediating Variables between HRM and Sustainable Organizational Performance. *Sustainability (Switzerland)*, 14(20). <https://doi.org/10.3390/su142013351>
- Kordab, M. (2020). *Mediating Role of Knowledge Management in the Relationship Between Organizational Learning and Sustainable Organizational Performance*. 1–20.
- Księżak, P., & Fischbach, B. (2018). Triple Bottom Line: The Pillars of CSR. *Journal of Corporate Responsibility and Leadership*, 4(3), 95. <https://doi.org/10.12775/jcrl.2017.018>
- Kunzler, A. M., Helmreich, I., Chmitorz, A., König, J., Binder, H., Wessa, M., & Lieb, K. (2020). Psychological interventions to foster resilience in healthcare professionals. *Cochrane Database of Systematic Reviews*, 2020(7). <https://doi.org/10.1002/14651858.cd012527.pub2>

- Lamrhari, S., Ghazi, H. El, Oubrich, M., & Faker, A. El. (2022). A social CRM analytic framework for improving customer retention, acquisition, and conversion. *Technological Forecasting and Social Change*, 174, 121275. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2021.121275>
- Lebas, M., & Euske, K. (2006). *A conceptual and operational delineation of performance*. 125–140.
- Lederle, M., Tempes, J., & Bitzer, E. M. (2021). Application of Andersen's behavioural model of health services use: a scoping review with a focus on qualitative health services research. *BMJ Open*, 11(5), e045018. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2020-045018>
- Leonidou, E., Christofi, M., Vrontis, D., & Thrassou, A. (2020). An integrative framework of stakeholder engagement for innovation management and entrepreneurship development. *Journal of Business Research*, 119, 245–258. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2018.11.054>
- Lewandowska, A., Ullah, Z., AIDhaen, F. S., AIDhaen, E., & Yakymchuk, A. (2023). Enhancing Organizational Social Sustainability: Exploring the Effect of Sustainable Leadership and the Moderating Role of Micro-Level CSR. *Sustainability*, 15(15), 11853. <https://doi.org/10.3390/su151511853>
- Lonial, S., & Raju, P. S. (2015). Impact of service attributes on customer satisfaction and loyalty in a healthcare context. *Leadership in Health Services*, 28(2), 149–166. <https://doi.org/10.1108/lhs-12-2013-0045>
- López-Torres, G. C., Garza-Reyes, J. A., Maldonado-Guzmán, G., Kumar, V., Rocha-Lona, L., & Cherrafi, A. (2019). Knowledge management for sustainability in operations. *Production Planning and Control*, 30(10–12), 813–826. <https://doi.org/10.1080/09537287.2019.1582091>
- Macassa, G., McGrath, C., Tomaselli, G., & Buttigieg, S. C. (2020). Corporate social responsibility and internal stakeholders' health and well-being in Europe: a systematic descriptive review. *Health Promotion International*, 36(3), 866–883. <https://doi.org/10.1093/heapro/daaa071>
- Malone, S., Prewitt, K., Hackett, R., Lin, J. C., McKay, V., Walsh-Bailey, C., & Luke, D. A. (2021). The Clinical Sustainability Assessment Tool: measuring organizational capacity to promote sustainability in healthcare. *Implementation Science Communications*, 2(1). <https://doi.org/10.1186/s43058-021-00181-2>
- Maltz, A. C., Shenhar, A. J., & Reilly, R. R. (2003). Beyond the balanced scorecard: Refining the search for organizational success measures. *Long Range Planning*, 36(2), 187–204. [https://doi.org/10.1016/S0024-6301\(02\)00165-6](https://doi.org/10.1016/S0024-6301(02)00165-6)
- Marcela Porporato Peter Tsisis Luz Maria Marin Vinuesa. (2017). Do hospital balanced scorecard measures reflect causeeffect relationships? *International Journal of Productivity and Performance Management*, 66(3).
- Mayer, C., Sivatheerthan, T., Mütze-Niewöhner, S., & Nitsch, V. (2023). Sharing leadership behaviors in virtual teams: effects of shared leadership behaviors on team member satisfaction and productivity. *Team Performance Management: An International Journal*, 29(1/2), 90–112. <https://doi.org/10.1108/tpm-07-2022-0054>

- Meeuwissen, S. N. E., Gijsselaers, W. H., van Oorschot, T. D., Wolfhagen, I. H. A. P., & oude Egbrink, M. G. A. (2021). Enhancing Team Learning through Leader Inclusiveness: A One-Year Ethnographic Case Study of an Interdisciplinary Teacher Team. *Teaching and Learning in Medicine*, 33(5), 498–508. <https://doi.org/10.1080/10401334.2021.1887738>
- Mitroulis, D., & Kitsios, F. (2017). Fostering a Competitive Differentiation Strategy for Sustainable Organizational Performance. In *Springer International Publishing Switzerland*. [https://doi.org/10.1007/978-3-319-33003-7\\_5](https://doi.org/10.1007/978-3-319-33003-7_5)
- Mohamad, A. A., Ramayah, T., & Lo, M. C. (2020). Sustainable knowledge management and firm innovativeness: The contingent role of innovative culture. *Sustainability (Switzerland)*, 12(17). <https://doi.org/10.3390/SU12176910>
- Mohamed, S. A., Mahmoud, M. A., Mahdi, M. N., & Mostafa, S. A. (2022). Improving Efficiency and Effectiveness of Robotic Process Automation in Human Resource Management. *Sustainability (Switzerland)*, 14(7). <https://doi.org/10.3390/su14073920>
- Morel, C., Plénet, D., & Mollier, A. (2021). Calibration of maize phosphorus status by plant-available soil P assessed by common and process-based approaches. Is it soil-specific or not? *European Journal of Agronomy*, 122, 126174. <https://doi.org/10.1016/j.eja.2020.126174>
- Mukhezakule, M., & Tefera, O. (2019). The relationship between corporate strategy, strategic leadership and sustainable organisational performance: Proposing a conceptual framework for the South African aviation industry. *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure*, 8(3), 1–19.
- Mukhuty, S., Upadhyay, A., & Rothwell, H. (2022). Strategic sustainable development of Industry 4.0 through the lens of social responsibility: The role of human resource practices. *Business Strategy and the Environment*, 31(5), 2068–2081. <https://doi.org/10.1002/bse.3008>
- Murray, W. C., & Holmes, M. R. (2021). Impacts of Employee Empowerment and Organizational Commitment on Workforce Sustainability. *Sustainability*, 13(6), 3163. <https://doi.org/10.3390/su13063163>
- Nindiasari, A. D., Widodo, A. L., & Lumaku, A. M. (2023). The Use of Porter's Corporate Social Responsibility Strategy for Hospital Sustainability. *Jurnal Riset Dan Aplikasi: Akuntansi Dan Manajemen*, 6(2). <https://doi.org/10.33795/jraam.v6i2.003>
- Nurwulandari, A., & Darwin, M. (2020). Heywood Case Data Statistik. *NUCLEUS*, 1(2), 74–84. <https://doi.org/10.37010/nuc.v1i2.173>
- Ordu, M., Demir, E., & Tofallis, C. (2019). A comprehensive modelling framework to forecast the demand for all hospital services. *The International Journal of Health Planning and Management*, 34(2). <https://doi.org/10.1002/hpm.2771>
- Otrachshenko, V., Hartwell, C. A., & Popova, O. (2023). Energy efficiency, market competition, and quality certification: Lessons from Central Asia. *Energy Policy*, 177, 113539. <https://doi.org/10.1016/j.enpol.2023.113539>



- Park, E. (2019). Corporate social responsibility as a determinant of corporate reputation in the airline industry. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 47, 215–221. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2018.11.013>
- Pasquel, F. J., Lansang, M. C., Dhatariya, K., & Umpierrez, G. E. (2021). Management of diabetes and hyperglycaemia in the hospital. *The Lancet Diabetes & Endocrinology*, 9(3), 174–188. [https://doi.org/10.1016/s2213-8587\(20\)30381-8](https://doi.org/10.1016/s2213-8587(20)30381-8)
- Pereno, A., & Eriksson, D. (2020). A multi-stakeholder perspective on sustainable healthcare: From 2030 onwards. *Futures*, 122. <https://doi.org/10.1016/j.futures.2020.102605>
- Petkov, I., Mavromatidis, G., Knoeri, C., Allan, J., & Hoffmann, V. H. (2022). MANGOret: An optimization framework for the long-term investment planning of building multi-energy system and envelope retrofits. *Applied Energy*, 314, 118901. <https://doi.org/10.1016/j.apenergy.2022.118901>
- Pineyrua, D. G. F., Redondo, A., Pascual, J. A., & Gento, Á. M. (2021). *Knowledge Management and Sustainable Balanced Scorecard: Practical Application to a Service SME*. 1–25.
- Piowar-Sulej, K. (2021). Core functions of Sustainable Human Resource Management. A hybrid literature review with the use of H-Classics methodology. *Sustainable Development*, 29(4), 671–693. <https://doi.org/10.1002/sd.2166>
- Ramasundaram, A., Pandey, N., Shukla, Y., Alavi, S., & Wirtz, J. (2023). Fluidity and the customer experience in digital platform ecosystems. *International Journal of Information Management*, 69, 102599. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2022.102599>
- Ramirez, B., West, D. J., & Costell, M. M. (2013). Development of a culture of sustainability in health care organizations. *Journal of Health, Organisation and Management*, 27(5), 665–672. <https://doi.org/10.1108/JHOM-11-2012-0226>
- Rashid, A. S., Tout, K., & Yakan, A. (2021). The critical human behavior factors and their impact on knowledge management system–cycles. *Business Process Management Journal*, 27(6), 1677–1702. <https://doi.org/10.1108/bpmj-11-2020-0508>
- Rasool, S. F., Samma, M., Wang, M., Zhao, Y., & Zhang, Y. (2019). How human resource management practices translate into sustainable organizational performance: the mediating role of product, process and knowledge innovation. *Psychology Research and Behavior Management*, 12, 1009–1025. <https://doi.org/10.2147/PRBM.S204662>
- Richard, P. J., Devinney, T. M., Yip, G. S., & Johnson, G. (2009). Measuring organizational performance: Towards methodological best practice. *Journal of Management*, 35(3), 718–804. <https://doi.org/10.1177/0149206308330560>
- Riisla, K., Wendt, H., Babalola, M. T., & Euwema, M. (2021). Building Cohesive Teams—The Role of Leaders' Bottom-Line Mentality and Behavior. *Sustainability*, 13(14), 8047. <https://doi.org/10.3390/su13148047>

- Rimkutė, D. (2019). Building organizational reputation in the European regulatory state: An analysis of EU agencies' communications. *Governance*, 33(2), 385–406. <https://doi.org/10.1111/gove.12438>
- Sapta, I. K. S., Sudja, I. N., Landra, I. N., & Rustiarini, N. W. (2021). Sustainability performance of organization: Mediating role of knowledge management. *Economies*, 9(3), 1–16. <https://doi.org/10.3390/economies9030097>
- Schoenfelder, J., Bretthauer, K. M., Wright, P. D., & Coe, E. (2020). Nurse scheduling with quick-response methods: Improving hospital performance, nurse workload, and patient experience. *European Journal of Operational Research*, 283(1), 390–403. <https://doi.org/10.1016/j.ejor.2019.10.047>
- Semnani, F., & Asadi, R. (2016). Journal of Business and Human Resource Management Designing a Developed Balanced Score-card Model to Assess Hospital Performance Using the EFQM, JCI Accreditation Standards and Clinical Governance. *J Bus Hum Resour Manag*, 2(1), 1–16.
- Shahzad, M., Qu, Y., Zafar, A. U., Rehman, S. U., & Islam, T. (2020). Exploring the influence of knowledge management process on corporate sustainable performance through green innovation. *Journal of Knowledge Management*, 24(9), 2079–2106. <https://doi.org/10.1108/JKM-11-2019-0624>
- Shehabat, I. (2020). The Role of Knowledge Management in Organizational Performance and Gaining Sustainable Competitive Advantage. *ACM International Conference Proceeding Series*, 133–139. <https://doi.org/10.1145/3399871.3399878>
- Sheikh, A., Anderson, M., Albala, S., Casadei, B., Franklin, B. D., Richards, M., Taylor, D., Tibble, H., & Mossialos, E. (2021a). Health information technology and digital innovation for national learning health and care systems. *The Lancet Digital Health*, 3(6), e383--e396. [https://doi.org/10.1016/s2589-7500\(21\)00005-4](https://doi.org/10.1016/s2589-7500(21)00005-4)
- Sheikh, A., Anderson, M., Albala, S., Casadei, B., Franklin, B. D., Richards, M., Taylor, D., Tibble, H., & Mossialos, E. (2021b). Health information technology and digital innovation for national learning health and care systems. *The Lancet Digital Health*, 3(6), e383--e396. [https://doi.org/10.1016/s2589-7500\(21\)00005-4](https://doi.org/10.1016/s2589-7500(21)00005-4)
- Shevchenko, T., Saidani, M., Ranjbari, M., Kronenberg, J., Danko, Y., & Laitala, K. (2023). Consumer behavior in the circular economy: Developing a product-centric framework. *Journal of Cleaner Production*, 384, 135568. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2022.135568>
- Slaper, T. F., & Hall, T. J. (2011). *The Triple Bottom Line: What Is It and How Does It Work?*
- Sodhi, M. S., & Tang, C. S. (2021). Supply Chain Management for Extreme Conditions: Research Opportunities. *Journal of Supply Chain Management*, 57(1), 7–16. <https://doi.org/10.1111/jscm.12255>
- Sokol, K., Santos-Rodriguez, R., & Flach, P. (2022). FAT Forensics: A Python toolbox for algorithmic fairness, accountability and transparency. *Software Impacts*, 14, 100406. <https://doi.org/10.1016/j.simpa.2022.100406>

- Stocker, F., de Arruda, M. P., de Mascena, K. M. C., & Boaventura, J. M. G. (2020). Stakeholder engagement in sustainability reporting: A classification model. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 27(5), 2071–2080. <https://doi.org/10.1002/csr.1947>
- Sun, Y., Shahzad, M., & Razzaq, A. (2022a). Sustainable organizational performance through blockchain technology adoption and knowledge management in China. *Journal of Innovation and Knowledge*, 7(4). <https://doi.org/10.1016/j.jik.2022.100247>
- Sun, Y., Shahzad, M., & Razzaq, A. (2022b). Sustainable organizational performance through blockchain technology adoption and knowledge management in China. *Journal of Innovation and Knowledge*, 7(4), 100247. <https://doi.org/10.1016/j.jik.2022.100247>
- Tseng, S. M. (2014). The impact of knowledge management capabilities and supplier relationship management on corporate performance. *International Journal of Production Economics*, 154, 39–47. <https://doi.org/10.1016/j.ijpe.2014.04.009>
- Ullah, F., Qayyum, S., Thaheem, M. J., Al-Turjman, F., & Sepasgozar, S. M. E. (2021). Risk management in sustainable smart cities governance: A TOE framework. *Technological Forecasting and Social Change*, 167, 120743. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2021.120743>
- Utami, W., Oktris, L., Rini, R., & Yulianti, N. W. (2021). Corporate Governance Practices and Disclosure of Risk Management Sharia Bank in Asean. *Al-Iqtishad: Jurnal Ilmu Ekonomi Syariah*, 13(1), 121–136. <https://doi.org/10.15408/aiq.v13i1.19712>
- Vale, J., Miranda, R., Azevedo, G., & Tavares, M. C. (2022). The Impact of Sustainable Intellectual Capital on Sustainable Performance: A Case Study. *Sustainability (Switzerland)*, 14(8), 1–17. <https://doi.org/10.3390/su14084382>
- Valmohammadi, C., Sofiyabadi, J., & Kolahi, B. (2019). How do knowledge management practices affect sustainable balanced performance? Mediating role of innovation practices. *Sustainability (Switzerland)*, 11(18). <https://doi.org/10.3390/su11185129>
- Varadarajan, R. (2023). Resource advantage theory, resource based theory, and theory of multimarket competition: Does multimarket rivalry restrain firms from leveraging resource Advantages? *Journal of Business Research*, 160, 113713. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2023.113713>
- Vărzaru, A. A. (2022). An Empirical Framework for Assessing the Balanced Scorecard Impact on Sustainable Development in Healthcare Performance Measurement. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(22). <https://doi.org/10.3390/ijerph192215155>
- Voinov, A., Kolagani, N., McCall, M. K., Glynn, P. D., Kragt, M. E., Ostermann, F. O., Pierce, S. A., & Ramu, P. (2016). Modelling with stakeholders – Next generation. *Environmental Modelling & Software*, 77, 196–220. <https://doi.org/10.1016/j.envsoft.2015.11.016>

- Wang, D., Thunéll, S., Lindberg, U., Jiang, L., Trygg, J., Tysklind, M., & Souihi, N. (2021). A machine learning framework to improve effluent quality control in wastewater treatment plants. *Science of The Total Environment*, 784, 147138. <https://doi.org/10.1016/j.scitotenv.2021.147138>
- Weiner, M. M., & Reich, D. L. (2023). A Call to Develop More Anesthesiologist Physician Leaders of Healthcare Organizations. *Journal of Cardiothoracic and Vascular Anesthesia*, 37(3), 340–341. <https://doi.org/10.1053/j.jvca.2022.11.031>
- Welsh, D. H. B., Kaciak, E., & Shamah, R. (2018). Determinants of women entrepreneurs' firm performance in a hostile environment. *Journal of Business Research*, 88, 481–491. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2017.12.015>
- Westland, J. C. (2015). An introduction to structural equation models. In *Studies in Systems, Decision and Control* (Vol. 22, pp. 1–8). Springer International Publishing. [https://doi.org/10.1007/978-3-319-16507-3\\_1](https://doi.org/10.1007/978-3-319-16507-3_1)
- WHO. (2022, February 1). *Tonnes of COVID-19 health care waste expose urgent need to improve waste management systems*. <https://www.who.int/news/indikator/01-02-2022-tonnes-of-covid-19-health-care-waste-expose-urgent-need-to-improve-waste-management-systems>
- Williams, S. J., & Radnor, Z. J. (2022). Moving from service to sustainable services: a healthcare case study. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 71(4), 1126–1148. <https://doi.org/10.1108/IJPPM-12-2019-0583>
- Wong, K. L., Chong, K. E., Chew, B. C., Tay, C. C., Mohamed, S. B., Teknikal, U., Teknikal, U., Sultan, U., & Abidin, Z. (2018a). KEY PERFORMANCE INDICATORS FOR MEASURING SUSTAINABILITY IN HEALTH CARE INDUSTRY IN MALAYSIA. *J Fundam Appl Sci.*, 10 (1S), 646–657.
- Wong, K. L., Chong, K. E., Chew, B. C., Tay, C. C., Mohamed, S. B., Teknikal, U., Teknikal, U., Sultan, U., & Abidin, Z. (2018b). Key Performance Indicators for Measuring Sustainability in Health Care Industry in Malaysia. *J Fundam Appl Sci.*, 10 (1S), 646–657.
- Wu, X., Wang, J., & Ling, Q. (2021). Managing internal service quality in hotels: Determinants and implications. *Tourism Management*, 86, 104329. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2021.104329>
- Yadegaridehkordi, E., Foroughi, B., Iranmanesh, M., Nilashi, M., & Ghobakhloo, M. (2023). Determinants of environmental, financial, and social sustainable performance of manufacturing SMEs in Malaysia. *Sustainable Production and Consumption*, 35, 129–140. <https://doi.org/10.1016/j.spc.2022.10.026>
- Yang, Y., Yu, Y., Li, J., Chen, Q., Du, Y., Rao, P., Li, R., Jia, C., Kang, Z., Deng, P., Shen, Y., & Tian, X. (2021). Engineering Ruthenium-Based Electrocatalysts for Effective Hydrogen Evolution Reaction. *Nano-Micro Letters*, 13(1). <https://doi.org/10.1007/s40820-021-00679-3>
- Yawar, S. A., & Seuring, S. (2015). Management of Social Issues in Supply Chains: A Literature Review Exploring Social Issues, Actions and Performance Outcomes. *Journal of Business Ethics*, 141(3), 621–643. <https://doi.org/10.1007/s10551-015-2719-9>

- Yazdani, M., Torkayesh, A. E., & Chatterjee, P. (2020). An integrated decision-making model for supplier evaluation in public healthcare system: the case study of a Spanish hospital. *Journal of Enterprise Information Management*, 33(5), 965–989. <https://doi.org/10.1108/jeim-09-2019-0294>
- Zeng, H., Ran, X., An, L., Zheng, R., Zhang, S., Ji, J. S., Zhang, Y., Chen, W., Wei, W., & He, J. (2021). Disparities in stage at diagnosis for five common cancers in China: a multicentre, hospital-based, observational study. *The Lancet Public Health*, 6(12), e877–e887. [https://doi.org/10.1016/s2468-2667\(21\)00157-2](https://doi.org/10.1016/s2468-2667(21)00157-2)
- Zgrzywa-Ziemak, A., & Walecka-Jankowska, K. (2020). The relationship between organizational learning and sustainable performance: an empirical examination. *Journal of Workplace Learning*, 33(3), 155–179. <https://doi.org/10.1108/JWL-05-2020-0077>
- Zhang, H., Wang, Y., & Song, M. (2020). Does competitive intensity moderate the relationships between sustainable capabilities and sustainable organizational performance in new ventures? *Sustainability (Switzerland)*, 12(1), 1–18. <https://doi.org/10.3390/SU12010253>
- Zhang, X., Chu, Z., Ren, L., & Xing, J. (2023). Open innovation and sustainable competitive advantage: The role of organizational learning. *Technological Forecasting and Social Change*, 186, 122114. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2022.122114>
- Zhang, Y., Sun, J., Yang, Z., & Wang, Y. (2020). Critical success factors of green innovation: Technology, organization and environment readiness. *Journal of Cleaner Production*, 264, 121701. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2020.121701>
- Zheng, X., Wang, R., Hoekstra, A. Y., Krol, M. S., Zhang, Y., Guo, K., Sanwal, M., Sun, Z., Zhu, J., Zhang, J., Lounsbury, A., Pan, X., Guan, D., Hertwich, E. G., & Wang, C. (2021a). Consideration of culture is vital if we are to achieve the Sustainable Development Goals. *One Earth*, 4(2), 307–319. <https://doi.org/10.1016/j.oneear.2021.01.012>
- Zheng, X., Wang, R., Hoekstra, A. Y., Krol, M. S., Zhang, Y., Guo, K., Sanwal, M., Sun, Z., Zhu, J., Zhang, J., Lounsbury, A., Pan, X., Guan, D., Hertwich, E. G., & Wang, C. (2021b). Consideration of culture is vital if we are to achieve the Sustainable Development Goals. *One Earth*, 4(2), 307–319. <https://doi.org/10.1016/j.oneear.2021.01.012>

**LAMPIRAN 1****DAFTAR RIWAYAT HIDUP****A. Data Pribadi**

1. Nama : Dewi Rizki Nurmala, SKM, M. Kes
2. Tempat, Tanggal Lahir : Bantaeng, 13 Januari 1981
3. Alamat : BTP Blok B No. 301, Tamalanrea
4. Email : [dewirizkinurmala@gmail.com](mailto:dewirizkinurmala@gmail.com)
5. No. Telepon : 0811460899
6. Nama Orang tua (Ayah) : Aminullah  
Nama Orang tua (Ibu) : Nuraeni Sagala
7. Nama Suami : H. Syarifuddin Sawedi, S. IP
8. Nama anak : Afiyah Khansa Mudhiyah  
Aqilah Althafunnisa Syarif  
Aryan Khairiy Muyassar  
Alhanan Ramadhan Syarif

**B. Riwayat Pendidikan**

1. SD Negeri No 21 Tangnga-tangnga, Bantaeng, 1993
2. SMP Negeri No. 1 Bantaeng, 1996
3. SMA Negeri No. 1 Bantaeng, 1999
4. S1 Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin, 2003
5. S2 Kesehatan Masyarakat, FKM Universitas Hasanuddin, 2014

**C. Pekerjaan**

1. Jenis Pekerjaan : ASN
2. NIP : 198101132005022004
3. Pangkat/Golongan : Pembina / IV a
4. Jabatan : Administrator Kesehatan Ahli Muda

**D. Riwayat Jabatan**

1. Staf Puskesmas Kota, Dinas Kesehatan Kabupaten Bantanege, 2005 – 2007
2. Staf Tata Usaha (Sekretaris Direktur Utama) RSUP Dr Wahidin Sudirohusodo Makassar, 2007 – 2010
3. Staf Bagian Penyusunan dan Evaluasi Anggaran RSUP Dr Wahidin Sudirohusodo Makassar, 2010 – 2011
4. Kepala Sub Bagian Evaluasi dan Pelaporan RSUP Dr Wahidin Sudirohusodo Makassar, 2011 – 2016
5. Kepala Sub Bagian Tata Usaha RSUP Dr Wahidin Sudirohusodo Makassar, 2016 – 2019
6. Kepala Sub Bagian Humas dan Pemasaran RSUP Dr Wahidin Sudirohusodo Makassar, 2019 – 2020
7. Kepala Sub Bagian Penelitian dan Pengembangan 2020 – 2021
8. Adminsitrator Kesehatan Ahli Muda 2021 - sekarang

E. Karya Ilmiah yang telah dipublikasikan

1. *Analysis of the Effect of Development of Hospital Management Information System Based on Knowledge Management on Employee Performance of Dr Wahidin Sudirohusodo, Makassar, International Journal of Science and Healthcare Research, Volume 1, 2019*
2. *Sustainable Organizational Performance in Healthcare, a literature review, Journal of Law and Sustainable Development, Volume 2, 2024*
3. *Thriving Sustainability by Exploring Enablers' Contribution and Organizational Outcome, Pharmacia, 2024*

F. Makalah pada Seminar/Konferensi Nasional dan Internasional

*Sustainable Balanced Scorecard in Healthcare: a Scoping Review Design, 3rd Global Virtual Summit on Healthcare & Management held during March 02-03, 2022, USA*

## Lampiran 2

### PEDOMAN WAWANCARA MENDALAM (*INDEPTH INTERVIEW*)

Model *Sustainable Organizational Performance*  
pada Rumah Sakit Vertikal di Sulawesi Selatan

Pewawancara	Nama Informan
Tanggal Wawancara	Kode Informan
Tanda Tangan Pewawancara	Tanda Tangan Informan

1. Apakah bapak/ibu dapat menjelaskan tentang *sustainable organizational performance*?
2. Apakah bapak/ibu dapat menjelaskan komponen *triple bottom line* yang ada pada *sustainable organizational performance*?
3. Menurut bapak/ibu mengapa suatu organisasi harus menerapkan *sustainable organizational performance*?
4. Apakah bapak/ibu dapat menjelaskan tentang *economic performance*? Bagaimana mencapainya?
5. Apakah bapak/ibu dapat menjelaskannya tentang *environment performance*? Bagaimana mencapainya?
6. Apakah bapak/ibu dapat menjelaskan tentang *social performance*? Bagaimana mencapainya?
7. Bagaimana suatu organisasi dapat mencapai *sustainable performance*? Mohon dijelaskan
8. Manfaat apa saja yang diperoleh suatu organisasi yang dapat mencapai *sustainable performance*? Mohon dijelaskan
9. Apakah bapak/ibu dapat menjelaskan faktor-faktor yang mendorong pencapaian *sustainable performance* di suatu organisasi?
10. Apakah bapak/ibu dapat menjelaskan proses yang terkait dengan pencapaian *sustainable performance* di suatu organisasi?
11. Apakah bapak/ibu dapat menjelaskan faktor-faktor yang berhubungan dengan stakeholder dalam pencapaian *sustainable performance* di suatu organisasi?
12. Apakah bapak/ibu dapat menjelaskan outcomes yang diperoleh dalam pencapaian *sustainable performance* di suatu organisasi?



13. Apakah bapak/ibu dapat menjelaskan strategi yang digunakan agar organisasi mencapai *sustainable performance*?
14. Bagaimana bapak/ibu mengukur pencapaian *sustainable performance* di organisasi? Mohon dijelaskan
15. Indikator apa saja yang dapat digunakan untuk mengukur *sustainable organizational performance*?
16. Bagaimana pengalokasian anggaran terkait pencapaian *sustainable organizational performance*?
17. Dukungan apa yang diberikan unit utama bapak/ibu dalam *sustainable organizational performance*?
18. Apakah bapak/ibu dapat mengidentifikasi faktor-faktor yang menghambat penerapan *sustainable organizational performance*?
19. Apa upaya-upaya yang bapak/ibu lakukan untuk mengatasi hambatan tersebut?
20. Apakah ada inovasi yang dilakukan oleh organisasi bapak/ibu untuk mencapai *sustainable organizational performance*?

## Lampiran 2

Kuesioner Penelitian Model *Sustainable Organizational Performance* pada Dua Rumah Sakit Vertikal di Sulawesi Selatan

### **Assalamu'alaikum Warahmatullahi wabarakatuh**

Mohon maaf saya menyita waktu Bapak/Ibu beberapa menit. Saya **Dewi Rizki Nurmala**, Mahasiswa Program Doktor Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin bermaksud untuk meminta kesediaan Bapak/Ibu untuk menjadi responden dalam penelitian Disertasi saya dengan judul "**Model *Sustainable Organizational Performance* pada Dua Rumah Sakit Vertikal di Sulawesi Selatan**"

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui model *Sustainable Organizational Performance* pada Dua Rumah Sakit Vertikal di Sulawesi Selatan dan kami mengumpulkan informasi tentang hal-hal yang berkaitan dengan kinerja berkelanjutan.

Penelitian ini telah melalui kajian etik dan mendapatkan rekomendasi etik dari Komite Etik Penelitian Kesehatan FKM UNHAS No.4253/UN4.14.1/TP.01.02/2023 dengan nomor protocol 19623093019telah disetujui dan memperoleh Surat Izin Penelitian oleh Direktur SDM, Pendidikan dan Penelitian RSUP Dr Wahidin Sudirohusodo Makassar dengan Nomor **DP.04.03/D.XIX.2/14450/2023** dan Direktur Utama RSUP Dr Tajuddin Chalid dengan Nomor **DP.04.03/D.XXVII/6941/2023**

Penelitian ini bersifat sukarela. Saya selaku peneliti akan menjaga kerahasiaan identitas dan informasi yang akan diberikan oleh Bapak/Ibu jika bersedia menjadi responden, sehingga saya sangat berharap Bapak/Ibu menjawab pernyataan dengan jujur tanpa keraguan.

Terima Kasih atas Kesediaan dan Partisipasi Bapak dan Ibu

Hormat Kami

Dewi Rizki Nurmala

Mahasiswa Program S3 Ilmu Kesehatan Masyarakat

Universitas Hasanuddin

Tanggal Persetujuan

Persetujuan Responden Penelitian

Setelah membaca dan mengerti penjelasan mengenai penelitian dengan judul “**Model Sustainable Organizational Performance pada Dua Rumah Sakit Vertikal di Sulawesi Selatan**”, maka saya bersedia berpartisipasi sebagai responden dalam penelitian ini. Saya mengerti bahwa pada penelitian ini maka ada beberapa pernyataan-pernyataan yang harus saya jawab, dan sebagai responden, saya akan menjawab pernyataan yang diajukan dengan jujur.

Saya menjadi responden bukan karena adanya paksaan dari pihak lain, tetapi karena keinginan saya sendiri.

Saya percaya bahwa keamanan dan kerahasiaan data yang diperoleh dari saya sebagai responden akan terjamin dan saya dengan ini menyetujui semua informasi dari saya yang dihasilkan pada penelitian ini dapat dipublikasikan dalam bentuk lisan maupun tulisan dengan tidak mencantumkan nama.

Setuju

Tidak Setuju

Identitas Responden :

Nama Responden :

Usia :

Jenis Kelamin :

Satuan Kerja :

RSUP Dr Wahidin Sudirohusodo

RSUP dr Tajuddin Chalid

Unit Kerja : .....

Jabatan :

Ketua Komite/SPI

Manajer/Ketua Tim Kerja

Kepala Instalasi

Ketua Unit/UPF

Asisten Manajer

Sekretaris/Sub Komite

Kepala Sub Instalasi

Lama Bekerja (tahun) : .....tahun

### Bagian 3 dari 6

#### Perspektif Enabler

##### **Culture**

- A1. Rumah Sakit memiliki norma dan aturan informal yang harus diikuti oleh semua orang
- A2. Pengambilan keputusan Rumah Sakit selalu mempertimbangkan kepentingan stakeholder
- A3. Rumah Sakit mendukung keragaman dan inklusivitas dalam lingkungan kerja
- A4. Rumah Sakit mengutamakan prinsip efektifitas dan efisien di lingkungan kerja
- A5. Rumah Sakit mempertimbangkan prinsip-prinsip *Green Hospital* di lingkungan kerja
- A6. Rumah Sakit mendorong pegawai untuk melakukan inovasi di masing-masing unit kerja
- A7. Rumah Sakit mendorong pegawai untuk terlibat dalam kegiatan sosial kemasyarakatan
- A8. Kesehatan dan keselamatan di lingkungan kerja menjadi salah satu prioritas Rumah Sakit
- A9. Rumah Sakit memiliki budaya yang merangkul pengetahuan yang diperoleh dan penting untuk dikembangkan dalam memperoleh keunggulan kompetitif
- A10. Setiap orang harus berusaha secara maksimal untuk mencapai tujuan bersama mulai dari unit terkecil

##### **Knowledge Management**

- B1. Pengetahuan harus diinternalisasi ke dalam semua aktivitas yang mengindikasikan keberadaan pengetahuan tersebut
- B2. Informasi dan pengetahuan baru diperoleh dengan mengikuti pelatihan, workshop, seminar ataupun literatur yang relevan
- B3. Informasi dan pengetahuan sering dibagikan dengan rekan kerja dalam unit yang sama
- B4. Informasi dan pengetahuan sering dibagikan dengan rekan kerja antar unit yang berbeda
- B5. Informasi dan pengetahuan sering dibagikan dengan rekan kerja dari Rumah Sakit yang lain
- B6. Informasi dan pengetahuan sering dibagikan melalui komunikasi formal (rapat, surat edaran, pengumuman dan lain-lain) maupun informal
- B7. Informasi dan pengetahuan dianggap sebagai aset berharga Rumah Sakit
- B8. Berbagai sumber informasi dan pengetahuan digunakan secara efektif dalam pemberian layanan kepada pasien
- B9. Dalam memberikan pelayanan, pedoman, panduan, protokol, prosedur, dan instruksi yang ada di dalam rumah sakit digunakan secara efektif
- B10. Informasi dan pengetahuan yang ada dalam Rumah Sakit dapat diakses oleh mereka yang membutuhkannya

B11. Keberhasilan pemanfaatan pengetahuan tergantung pada ketersediaan wadah dalam Rumah Sakit yang mendorong pemanfaatan pengetahuan secara efisien

B12. Rumah Sakit harus mampu dan terus menerus menggunakan kembali pengetahuan yang telah diperoleh

### **Teknologi Informasi**

C1. Rumah Sakit memiliki perangkat teknologi informasi

C2. Rumah Sakit memiliki pegawai yang kompeten dalam pengelolaan teknologi informasi

C3. Rumah Sakit mengalokasikan dana untuk pembiayaan perangkat keras dan perangkat lunak teknologi informasi yang baru

C4. Rumah Sakit menggunakan teknologi informasi untuk mengakses informasi dari luar rumah sakit

C5. Rumah Sakit mengembangkan dan memelihara komunikasi yang berbasis teknologi informasi dengan seluruh stakeholder

C6. Rumah Sakit mempunyai sistem informasi sesuai dengan kebutuhan

C7. Rumah Sakit menggunakan sistem informasi dalam pengambilan keputusan

C8. Rumah Sakit mengandalkan sistem informasi untuk memperoleh, menyimpan, dan memproses informasi layanan yang diselenggarakan

C9. Seluruh pegawai Rumah Sakit dapat mengakses sistem informasi sesuai dengan kewenangannya

### **Policy**

D1. Rumah sakit mempertimbangkan kebijakan global dalam penyelenggaraan pelayanan

D2. Rumah sakit mempertimbangkan kebijakan pemerintah pusat dalam penyelenggaraan pelayanan

D3. Rumah sakit juga mempertimbangkan aspirasi stakeholder dalam penyelenggaraan pelayanan

D4. Rumah sakit mengatur tentang standar penyelenggaraan pelayanan

D5. Rumah Sakit mengatur kesejahteraan karyawan seperti remunerasi, pola karir dan pengembangan kompetensi

D6. Rumah Sakit menyediakan lingkungan kerja yang aman

D7. Rumah sakit mengatur tentang ketersediaan lahan hijau

D8. Rumah sakit mempertimbangkan kemampuan pasien dalam penyelenggaraan pelayanan

D9. Rumah Sakit mengatur tentang pengendalian mutu dan biaya layanan

### **Strategy**

E1. Pimpinan puncak terlibat dalam perencanaan strategi

E2. Perumusan strategi berdasarkan kebutuhan stakeholder, lingkungan, sosial dan masyarakat

- E3. Rumah Sakit mengidentifikasi sumber daya dan struktur Rumah Sakit untuk implementasi strategi
- E4. Rumah Sakit mengelola proses kemitraan dan kolaborasi untuk tanggung jawab sosial
- E5. Pegawai dan unit kerja berkontribusi pada strategi Rumah Sakit
- E6. Penyusunan strategi mempertimbangkan aspek *enabler* (pendorong) yang berkontribusi pada pencapaian tujuan Rumah Sakit
- E7. Penyusunan strategi mempertimbangkan aspek *process* (proses) yang berkontribusi pada pencapaian tujuan Rumah Sakit
- E8. Penyusunan strategi mempertimbangkan aspek *stakeholder* (pemangku kepentingan) yang berkontribusi pada pencapaian tujuan Rumah Sakit
- E9. Penyusunan strategi mempertimbangkan aspek *outcome* (hasil) yang berkontribusi pada pencapaian tujuan Rumah Sakit
- E10. Strategi Rumah Sakit diterjemahkan ke dalam strategi unit untuk diimplementasikan

### **Infrastruktur**

- F1. Rumah sakit terlihat bersih dan semua ruangan tertata dengan rapi
- F2. Rumah sakit memiliki lingkungan yang aman dan nyaman bagi pengunjung
- F3. Jumlah peralatan medis yang ada sesuai dengan kebutuhan dan dalam kondisi baik
- F4. Rumah Sakit mengupayakan ketersediaan peralatan canggih yang mendukung pelayanan
- F5. Rumah Sakit mengelola dan memelihara sarana dan prasarana sesuai ketentuan

### **Leadership**

- G1. Pimpinan menjadi role model dalam memimpin perubahan dan inovasi di rumah sakit
- G2. Pemimpin memiliki kemampuan untuk membentuk diri sendiri dan pegawai dengan menetapkan visi atau tujuan strategis yang diterjemahkan ke dalam strategi bisnis yang realistis dan mengharapkan hasil
- G3. Pemimpin mampu memberdayakan SDM untuk melakukan pekerjaannya
- G4. Pemimpin mampu memotivasi SDM untuk memberikan kinerja yang terbaik
- G5. Pimpinan membangun dan memelihara hubungan dengan pegawai
- G6. Pimpinan berani dan sanggup menghadapi konflik
- G7. Dalam pengambilan keputusan, pemimpin harus berpijak pada nilai dan prinsip
- G8. Pimpinan menyadari kekuatan dan kelemahannya serta berkemauan untuk memperbaiki diri
- G9. Pimpinan meminta dan menggunakan umpan balik dari orang lain
- G10. Kemampuan dan kompetensi pemimpin akan meningkatkan kepercayaan orang-orang

### **Personal Mastery**

- H1. Saya akan selalu berusaha melakukan pekerjaan sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang diberikan
- H2. Saya percaya dengan melakukan pekerjaan dengan benar akan meningkatkan prestise
- H3. Saya akan merasa puas jika saya dapat melakukan pekerjaan dengan baik
- H4. Aspirasi saya dapat tersalurkan melalui pekerjaan yang saya lakukan
- H5. Pekerjaan saya merupakan bagian yang saling terkait dengan pekerjaan pegawai lainnya
- H6. Saya mengembangkan kompetensi, keterampilan, dan kemampuan saya untuk mendukung pelaksanaan pekerjaan

### **Intention**

- I1. Rumah Sakit menyediakan strategi yang lebih berkelanjutan untuk jangka 2 sampai dengan 3 tahun
- I2. Rumah Sakit sanggup mengadopsi praktik-praktik yang lebih berkelanjutan untuk jangka 2 sampai dengan 3 tahun
- I3. Rumah Sakit akan mengurangi dampak lingkungan dari proses penyelenggaraan pelayanan untuk jangka 2 sampai dengan 3 tahun
- I4. Rumah Sakit menggunakan sumber daya dalam penyelenggaraan pelayanan yang dapat membantu masyarakat
- I5. Ketika mengevaluasi pengembangan layanan, Rumah Sakit mempertimbangkan dampak sosial yang akan ditimbulkan oleh layanan tersebut
- I6. Ketika mengevaluasi pengembangan layanan, Rumah Sakit mempertimbangkan dampak lingkungan yang akan ditimbulkan oleh layanan tersebut
- I7. Rumah Sakit mampu mengukur semua perubahan berkelanjutan yang diterapkan
- I8. Kinerja Rumah Sakit yang berkelanjutan akan memberikan kepuasan stakeholder

### **Ethic**

- J1. Rumah Sakit selalu berusaha mencari cara yang lebih baik, lebih cepat dan lebih efisien dalam penyelenggaraan pelayanan
- J2. Rumah Sakit berkomitmen untuk terus meningkatkan kinerja Rumah Sakit
- J3. Rumah Sakit berkomitmen untuk pengembangan dalam profesi
- J4. Secara umum, pegawai akan bekerja maksimal tanpa paksaan
- J5. Pegawai tidak akan lebih mementingkan kepentingan pribadi daripada tugas yang diberikan
- J6. Sebagai seorang pegawai, saya menyadari tanggung jawab yang dipercayakan Pimpinan kepada saya
- J7. Sebagai seorang pegawai, saya menyadari bahwa atasan mengandalkan pegawai untuk melakukan pekerjaan dengan sebaik-baiknya.

- J8. Setiap jabatan memiliki tanggung jawab masing-masing
- J9. Setiap orang akan memilih tempat bekerja dimanapun yang memberikan manfaat terbaik untuk pekerjaannya
- J10. Saya akan selalu datang ke tempat kerja tepat waktu
- J11. Rumah Sakit memperlakukan pegawai dan stakeholder dengan adil dan hormat
- J12. Rumah Sakit memiliki komite etik yang bertanggung jawab jika terdapat pelanggaran etik

### **Human Resource Management**

- K1. Rumah Sakit memiliki prosedur untuk rekrutmen pegawai sesuai dengan kualifikasi yang dibutuhkan
- K2. Dalam proses seleksi, tidak hanya pengetahuan dan pengalaman yang diperhitungkan, tetapi juga kapasitas untuk bekerja secara sinergis dan pembelajaran berkelanjutan
- K3. Rumah Sakit mempunyai kebijakan dan program pelatihan yang komprehensif
- K4. Rumah Sakit memfasilitasi pelatihan formal maupun informal
- K5. Rumah Sakit mempunyai kebijakan dalam pengembangan kompetensi dan pola karir
- K6. Rumah Sakit menerapkan sistem reward dan konsekuensi dalam pencapaian kinerja
- K7. Penilaian kinerja didasarkan pada hasil yang dapat diukur serta perilaku
- K8. Penilaian kinerja mempertimbangkan pencapaian unit kerja dan tujuan Rumah Sakit

### **Bagian 4 dari 6**

#### *Perspektif Process*

#### **Supply Chain**

- L1. Rumah Sakit memiliki informasi untuk memantau dan mengubah strategi operasional terkait rantai pasokan (proses pengadaan)
- L2. Rumah Sakit memiliki sistem informasi terkait rantai pasokan
- L3. Pengelola Pengadaan Barang dan Jasa memiliki sistem informasi terkait rantai pasokan di rumah sakit
- L4. Rumah Sakit dan Supplier berbagi manfaat dan risiko secara merata
- L5. Pengelolaan Rantai pasokan mengacu pada tujuan Rumah Sakit
- L6. Jumlah pemesanan disesuaikan dengan kemampuan rumah sakit
- L7. Ada Kajian Health Technology Assessment sebelum Rumah Sakit memutuskan untuk pengadaan alat atau teknologi baru
- L8. Pengelola rantai pasokan dapat dengan cepat menangani ancaman kekurangan pasokan
- L9. Pengelola rantai pasokan dapat dengan cepat mengambil peluang untuk mendapatkan harga yang bersaing

#### **Good Governance**



- M1. Rumah Sakit memiliki lingkungan kontrol positif seperti integritas dan moral yang dijaga oleh manajemen dan pegawai untuk mendukung kontrol administratif dan kesadaran
- M2. Rumah Sakit memiliki perangkat pengendalian internal atas sumber daya manusia untuk mengevaluasi tingkat produktivitas, efektivitas, dan efisiensi sumber daya manusianya
- M3. Tata kelola Rumah Sakit sudah berjalan dengan baik
- M4. Rumah Sakit melakukan pemantauan dan evaluasi secara berkala
- M5. Rumah Sakit menjalankan prinsip kendali mutu dan kendali biaya
- M6. Pemantauan dan Evaluasi dilaksanakan secara berjenjang
- M7. Ada unit yang bertanggung jawab untuk pelaksanaan pemantauan, pengawasan dan evaluasi

### **Maturity Rating**

- AA1. Rumah Sakit memiliki kemampuan dalam menyelesaikan kewajiban jangka pendeknya
- AA2. Rumah Sakit mempertimbangkan Rasio Pendapatan Operasional dibandingkan dengan Beban Operasional
- AA3. Rumah Sakit memanfaatkan potensi sumber dayanya secara lebih baik untuk menghasilkan layanan yang efektif
- AA4. Rumah Sakit berupaya untuk meminimalkan dependensi belanja dari pembiayaan APBN
- AA5. Rumah Sakit mendapatkan respon yang semakin baik terhadap layanan yang diberikan
- AA6. Rumah Sakit selalu berupaya memperbaiki waktu tunggu layanan
- AA7. Rumah Sakit selalu berupaya untuk menindaklanjuti pengaduan tepat waktu
- AA8. Kunjungan layanan di Rumah Sakit semakin meningkat
- AA9. Rumah Sakit memiliki SDM kompeten yang sesuai dengan bidang pelayanannya masing-masing, mampu bekerjasama dan responsif
- AA10. Rumah Sakit berupaya mengintegrasikan dan meningkatkan efektivitas serta efisiensi pelayanan melalui kolaborasi antar unit
- AA11. Rumah Sakit berupaya mengintegrasikan dan meningkatkan efektivitas serta efisiensi pelayanan melalui kolaborasi antar unit
- AA12. Rumah Sakit berupaya menciptakan iklim manajemen perubahan
- AA12. Rumah Sakit menetapkan unit yang mengelola manajemen perubahan (*agent of change*)
- AA13. Rumah Sakit mengupayakan manajemen perubahan diketahui dan diimplementasikan oleh seluruh pegawai

### **Digitalisasi**

- N1. Rumah Sakit telah menerapkan strategi digitalisasi
- N2. Strategi digitalisasi didokumentasikan dan dikomunikasikan
- N3. Penerapan digitalisasi didukung oleh sumber daya yang memadai (waktu, orang, anggaran)

- N4. Digitalisasi memiliki pengaruh terhadap tugas dan peran para pimpinan
- N5. Proses digital dan fisik sepenuhnya terintegrasi secara holistik
- N6. Digitalisasi layanan melalui Sistem Informasi Rumah Sakit yang terintegrasi memudahkan penyelenggaraan pelayanan
- N7. Pimpinan dapat memantau pelayanan melalui *dashboard layanan* Sistem Informasi Rumah Sakit
- N8. Sistem Informasi RS memiliki interoperabilitas (konektivitas dengan sistem lain) yang baik
- N9. Digitalisasi layanan melalui Sistem Informasi Rumah Sakit mengarah pada inovasi layanan
- N10. Seluruh pegawai dapat bertukar informasi melalui Sistem Informasi Rumah Sakit

### **Innovation Management**

- O1. Rumah Sakit menyediakan sumber daya tambahan, seperti waktu, uang, dan lain-lain, untuk inovasi dan pengembangan layanan
- O2. Layanan yang baru dikembangkan memiliki nilai tambah dibandingkan dengan layanan Rumah Sakit lain
- O3. Pengembangan layanan fokus untuk pemenuhan ekspektasi pelanggan
- O4. Nilai tambah yang ada pada layanan yang baru dikembangkan menjadi keunggulan kompetitif
- O5. Rumah Sakit mengidentifikasi kemampuan inovasi pegawai
- O6. Rumah Sakit mengelola inovasi layanan yang telah dikembangkan
- O7. Rumah Sakit memantau dan mengevaluasi implementasi inovasi layanan

### **Quality of Care**

- P2. Ada jaminan penyelenggaraan kesehatan yang diberikan seperti kemudahan akses, tarif dan waktu tunggu layanan
- P3. Kontinuitas dalam penyelenggaraan pelayanan terjamin
- P6. Ada kompensasi jika terjadi risiko pelayanan
- P8. Rumah Sakit menyediakan ruangan pelayanan yang aman, nyaman dan kondusif
- P10. Rumah Sakit menerima saran, kritikan dan masukan melalui berbagai media

### **Clinical Governance**

- P1. Rumah sakit memiliki staf yang kompeten dan terampil
- P4. Penyelenggaraan pelayanan didukung oleh Sistem Tata Kelola Klinis yang baik
- P5. Layanan yang diberikan yang diberikan efektif dan efisien
- P7. Pasien dilibatkan dalam keputusan pemberian layanan
- P9. Ada penanggung jawab pelayanan untuk setiap pelayanan yang diberikan

### **Manajemen Risiko**

- Q1. Rumah Sakit menetapkan kebijakan, tujuan dan strategi manajemen risiko dengan jelas

- Q2. Ada proses mengidentifikasi risiko di semua level
- Q3. Rumah Sakit menanggapi risiko dengan rencana tindakan yang dapat mengurangi kemungkinan dan dampaknya ke tingkat yang dapat diterima
- Q4. Ada rencana untuk memantau dan mengevaluasi prosedur manajemen risiko secara teratur
- Q5. Ada pengelola risiko yang bertanggung jawab dalam penerapan manajemen risiko
- Q6. Rumah Sakit menyediakan sesi berbagi pengetahuan untuk seluruh staf tentang manajemen risiko
- Q7. Rumah Sakit mengukur Indikator Risiko untuk mendukung pencapaian indikator kinerja utama yang telah diidentifikasi
- Q8. Terdapat proses yang efektif untuk mengevaluasi manajemen risiko

## Bagian 5 dari 6

### Perspektif *Stakeholder*

#### **Competitive Advantage**

- R1. Rumah Sakit memiliki kemampuan tata kelola yang lebih baik dibandingkan Rumah Sakit lain
- R2. Kualitas pelayanan yang diberikan lebih baik daripada Rumah Sakit lain
- R3. Penyelenggaraan pelayanan menghormati prinsip-prinsip tanggung jawab sosial
- R4. Biaya operasional Rumah Sakit dalam penyelenggaraan pelayanan lebih efisien daripada Rumah Sakit lain
- R5. Pendapatan Rumah Sakit dengan layanan baru jauh lebih baik dibandingkan dengan rumah sakit lain
- R6. Layanan baru Rumah Sakit diperoleh dengan menggabungkan pengetahuan dan konsep kelestarian lingkungan serta tanggung jawab sosial
- R7. Rumah Sakit berupaya keras untuk membangun dan mempertahankan nama Rumah Sakit

#### **Customer Experience**

- S1. Rumah Sakit memahami keinginan dan kekhawatiran stakeholder
- S2. Rumah Sakit memberikan saran tentang layanan yang paling sesuai dengan kebutuhan pasien
- S3. Pasien memilih Rumah Sakit bukan karena tarifnya saja
- S4. Rumah Sakit menawarkan kualitas pelayanan yang lebih baik
- S5. Rumah Sakit memberikan fleksibilitas untuk kondisi-kondisi tertentu
- S6. Rumah Sakit senantiasa memberikan informasi terbaru tentang layanan dan perkembangan layanan baru
- S7. Rumah Sakit menangani pasien dengan baik jika terdapat masalah dalam pelayanan

#### **Stakeholder Engagement**

- T1. Rumah Sakit melibatkan pasien dalam penyelenggaraan pelayanan

- T2. Aspirasi dari seluruh stakeholder sangat penting untuk pencapaian tujuan
- T3. Membangun komunikasi dan membina komunitas yang ada untuk mendukung penyelenggaraan pelayanan
- T4. Mengembangkan kemitraan yang kolaboratif dan adil
- T5. Mendorong kolaborasi untuk pembelajaran bersama, pengembangan kapasitas, dan manfaat bersama dengan mitra kerjasama
- T6. Membangun dan memelihara kepercayaan seluruh stakeholder
- T7. Rumah Sakit memiliki prosedur pengelolaan stakeholder dengan mempertimbangkan kebutuhan stakeholder

### **Social Responsibility**

- U1. Mempertimbangkan kepentingan pegawai dalam mengambil keputusan
- U2. Kinerja lingkungan menjadi salah satu bagian dari rencana strategis rumah sakit
- U3. Mendukung inisiatif kinerja lingkungan dengan penyediaan anggaran
- U4. Rumah Sakit berkontribusi dalam kegiatan sosial dan pengabdian masyarakat
- U5. Rumah Sakit membuka peluang bekerja sama dengan masyarakat sesuai dengan ketentuan
- U6. Rumah Sakit memiliki kebijakan yang memperhatikan kesejahteraan karyawan
- U7. Rumah Sakit membuka kolaborasi dengan mitra kerja sama untuk membantu Rumah Sakit dalam penyediaan sarana dan prasarana pelayanan
- U8. Rumah Sakit membuka kolaborasi dengan mitra kerja sama untuk membantu Rumah Sakit dalam pengembangan kompetensi pegawai
- U9. Mempertimbangkan kepentingan seluruh stakeholder dalam pengembangan layanan
- U10. Menjamin kualitas pelayanan yang diberikan transparan dan adil

### **Bagian 6 dari 6**

#### *Perspektif Outcome*

### **Economic Performance**

- V1. Rumah Sakit memiliki pangsa pasar yang lebih luas
- V2. Berkinerja baik dibandingkan dengan tahun sebelumnya
- V3. Pertumbuhan pendapatan Rumah Sakit lebih meningkat
- V4. Rumah Sakit dapat menekan biaya operasional
- V5. Kinerja keuangan semakin membaik

### **Social Performance**

- W1. Kontribusi dalam pembinaan jejaring layanan kesehatan semakin luas
- W2. Kepuasan pegawai cenderung meningkat
- W3. Rumah Sakit menyediakan anggaran Medical Check Up untuk pegawai
- W4. Rumah Sakit memenuhi hak pegawai untuk mendapatkan pelatihan sesuai dengan ketentuan
- W5. Penyelenggaraan pelayanan tanpa mempertimbangkan pembiayaan pasien

**Environment Performance**

- X1. Rumah Sakit memiliki upaya dalam meminimalkan limbah medis
- X2. Aktivitas dan kegiatan yang dilaksanakan di Rumah Sakit berbasis ramah lingkungan
- X3. Rumah Sakit berkontribusi terhadap kepatuhan terhadap standar lingkungan hidup
- X4. Rumah Sakit memiliki prosedur pengelolaan air, listrik, gas medis yang efisien
- X5. Rumah Sakit mendorong budaya hemat energi kepada pegawai
- X6. Rumah Sakit melakukan selfassessment kebersihan lingkungan secara berkala

**Reputation**

- Y1. Rumah Sakit ini dikenal sebagai penyelenggara layanan kesehatan berkualitas tinggi
- Y2. Secara umum, Rumah Sakit memiliki reputasi yang baik
- Y3. Dengan pengakuan lembaga independen terhadap kualitas pelayanan membuktikan bahwa Rumah Sakit layak dipercaya
- Y4. Rumah Sakit responsif terhadap pedoman lingkungan hidup dari semua stakeholder
- Y5. Rumah Sakit berkontribusi dalam kegiatan sosial kemasyarakatan
- Y6. Rumah Sakit berkolaborasi dengan mitra kerjasama untuk kegiatan filantropi (amal)
- Y7. Tingkat kesejahteraan pegawai meningkat

**Resilience**

- Z1. Rumah Sakit mampu menyesuaikan strategi yang telah disusun dengan kondisi yang dihadapi
- Z2. Rumah Sakit mampu menyesuaikan program dan anggaran dengan perubahan strategi
- Z3. Rumah Sakit mampu menetapkan prioritas pada saat terjadi krisis
- Z4. Rumah Sakit memiliki kemampuan untuk menyelesaikan masalah dan bertindak saat ada ancaman
- Z5. Pegawai mampu mengimplementasi cara bekerja baru saat terjadi perubahan
- Z6. Rumah Sakit memiliki jejaring pelayanan yang dapat mengatasi saat terjadi krisis
- Z7. Penyampaian informasi realtime melalui dashboard manajemen
- Z8. Rumah Sakit tetap mempertimbangkan regulasi global maupun pemerintah pusat dalam penyesuaian layanan

Lampiran 3  
 Hasil Uji Validitas dan Realibilitas Instrumen

Tabel x. Uji Validitas Komponen Variabel

Validitas	Nilai r	Standar	Keterangan
HR1	0.813	0.361	Valid
HR2	0.712	0.361	Valid
HR3	0.829	0.361	Valid
HR4	0.869	0.361	Valid
HR5	0.800	0.361	Valid
HR6	0.815	0.361	Valid
HR7	0.937	0.361	Valid
HR8	0.705	0.361	Valid
LE1	0.846	0.361	Valid
LE2	0.926	0.361	Valid
LE3	0.903	0.361	Valid
LE4	0.853	0.361	Valid
LE5	0.942	0.361	Valid
LE6	0.867	0.361	Valid
LE7	0.765	0.361	Valid
LE8	0.889	0.361	Valid
LE9	0.856	0.361	Valid
LE10	0.889	0.361	Valid
PM1	0.834	0.361	Valid
PM2	0.836	0.361	Valid
PM3	0.704	0.361	Valid
PM4	0.807	0.361	Valid
PM5	0.869	0.361	Valid
PM6	0.738	0.361	Valid
IN1	0.928	0.361	Valid
IN2	0.973	0.361	Valid
IN3	0.941	0.361	Valid
IN4	0.835	0.361	Valid
IN5	0.978	0.361	Valid
IN6	0.949	0.361	Valid
IN7	0.890	0.361	Valid
IN8	0.924	0.361	Valid
ET1	0.834	0.361	Valid
ET2	0.827	0.361	Valid
ET3	0.782	0.361	Valid

Validitas	Nilai r	Standar	Keterangan
ET4	0.812	0.361	Valid
ET5	0.756	0.361	Valid
ET6	0.591	0.361	Valid
ET7	0.792	0.361	Valid
ET8	0.615	0.361	Valid
ET9	0.551	0.361	Valid
ET10	0.648	0.361	Valid
ET11	0.865	0.361	Valid
ET12	0.792	0.361	Valid
CU1	0.453	0.361	Valid
CU2	0.562	0.361	Valid
CU3	0.653	0.361	Valid
CU4	0.793	0.361	Valid
CU5	0.663	0.361	Valid
CU6	0.471	0.361	Valid
CU7	0.671	0.361	Valid
CU8	0.678	0.361	Valid
CU9	0.666	0.361	Valid
CU10	0.606	0.361	Valid
KM1	0.490	0.361	Valid
KM2	0.672	0.361	Valid
KM3	0.703	0.361	Valid
KM4	0.708	0.361	Valid
KM5	0.715	0.361	Valid
KM6	0.529	0.361	Valid
KM7	0.779	0.361	Valid
KM8	0.527	0.361	Valid
KM9	0.593	0.361	Valid
KM10	0.730	0.361	Valid
KM11	0.714	0.361	Valid
KM12	0.604	0.361	Valid
RE1	0.844	0.361	Valid
RE2	0.816	0.361	Valid
RE3	0.877	0.361	Valid
RE4	0.763	0.361	Valid
RE5	0.792	0.361	Valid
IT1	0.560	0.361	Valid
IT2	0.758	0.361	Valid

Validitas	Nilai r	Standar	Keterangan
IT3	0.773	0.361	Valid
IT4	0.766	0.361	Valid
IT5	0.740	0.361	Valid
IT6	0.747	0.361	Valid
IT7	0.740	0.361	Valid
IT8	0.845	0.361	Valid
IT9	0.795	0.361	Valid
PO1	0.874	0.361	Valid
PO2	0.644	0.361	Valid
PO3	0.792	0.361	Valid
PO4	0.693	0.361	Valid
PO5	0.837	0.361	Valid
PO6	0.832	0.361	Valid
PO7	0.520	0.361	Valid
PO8	0.829	0.361	Valid
PO9	0.706	0.361	Valid
ST1	0.738	0.361	Valid
ST2	0.899	0.361	Valid
ST3	0.884	0.361	Valid
ST4	0.946	0.361	Valid
ST5	0.917	0.361	Valid
ST6	0.915	0.361	Valid
ST7	0.946	0.361	Valid
ST8	0.891	0.361	Valid
ST9	0.844	0.361	Valid
ST10	0.818	0.361	Valid
MR1	0.708	0.361	Valid
MR2	0.842	0.361	Valid
MR3	0.760	0.361	Valid
MR4	0.784	0.361	Valid
MR5	0.863	0.361	Valid
MR6	0.627	0.361	Valid
MR7	0.795	0.361	Valid
MR8	0.864	0.361	Valid
MR9	0.852	0.361	Valid
MR10	0.898	0.361	Valid
MR11	0.898	0.361	Valid
MR12	0.553	0.361	Valid



Validitas	Nilai r	Standar	Keterangan
MR13	0.643	0.361	Valid
SC1	0.886	0.361	Valid
SC2	0.766	0.361	Valid
SC3	0.817	0.361	Valid
SC4	0.824	0.361	Valid
SC5	0.766	0.361	Valid
SC6	0.664	0.361	Valid
SC7	0.729	0.361	Valid
SC8	0.809	0.361	Valid
SC9	0.902	0.361	Valid
GG1	0.819	0.361	Valid
GG2	0.878	0.361	Valid
GG3	0.881	0.361	Valid
GG4	0.904	0.361	Valid
GG5	0.802	0.361	Valid
GG6	0.843	0.361	Valid
GG7	0.683	0.361	Valid
GC1	0.760	0.361	Valid
GC2	0.749	0.361	Valid
GC3	0.863	0.361	Valid
GC4	0.818	0.361	Valid
GC5	0.824	0.361	Valid
RM1	0.910	0.361	Valid
RM2	0.841	0.361	Valid
RM3	0.849	0.361	Valid
RM4	0.910	0.361	Valid
RM5	0.945	0.361	Valid
RM6	0.881	0.361	Valid
RM7	0.852	0.361	Valid
RM8	0.862	0.361	Valid
DI1	0.640	0.361	Valid
DI2	0.653	0.361	Valid
DI3	0.829	0.361	Valid
DI4	0.703	0.361	Valid
DI5	0.837	0.361	Valid
DI6	0.860	0.361	Valid
DI7	0.829	0.361	Valid
DI8	0.795	0.361	Valid

Validitas	Nilai r	Standar	Keterangan
DI9	0.863	0.361	Valid
DI10	0.667	0.361	Valid
IM1	0.854	0.361	Valid
IM2	0.877	0.361	Valid
IM3	0.798	0.361	Valid
IM4	0.817	0.361	Valid
IM5	0.857	0.361	Valid
IM6	0.709	0.361	Valid
IM7	0.604	0.361	Valid
QC1	0.875	0.361	Valid
QC2	0.853	0.361	Valid
QC3	0.689	0.361	Valid
QC4	0.722	0.361	Valid
QC5	0.705	0.361	Valid
SE1	0.846	0.361	Valid
SE2	0.879	0.361	Valid
SE3	0.916	0.361	Valid
SE4	0.956	0.361	Valid
SE5	0.935	0.361	Valid
SE6	0.967	0.361	Valid
SE7	0.893	0.361	Valid
SR1	0.841	0.361	Valid
SR2	0.944	0.361	Valid
SR3	0.928	0.361	Valid
SR4	0.932	0.361	Valid
SR5	0.903	0.361	Valid
SR6	0.917	0.361	Valid
SR7	0.871	0.361	Valid
SR8	0.970	0.361	Valid
SR9	0.970	0.361	Valid
SR10	0.917	0.361	Valid
CE1	0.844	0.361	Valid
CE2	0.799	0.361	Valid
CE3	0.774	0.361	Valid
CE4	0.849	0.361	Valid
CE5	0.924	0.361	Valid
CE6	0.874	0.361	Valid
CE7	0.806	0.361	Valid

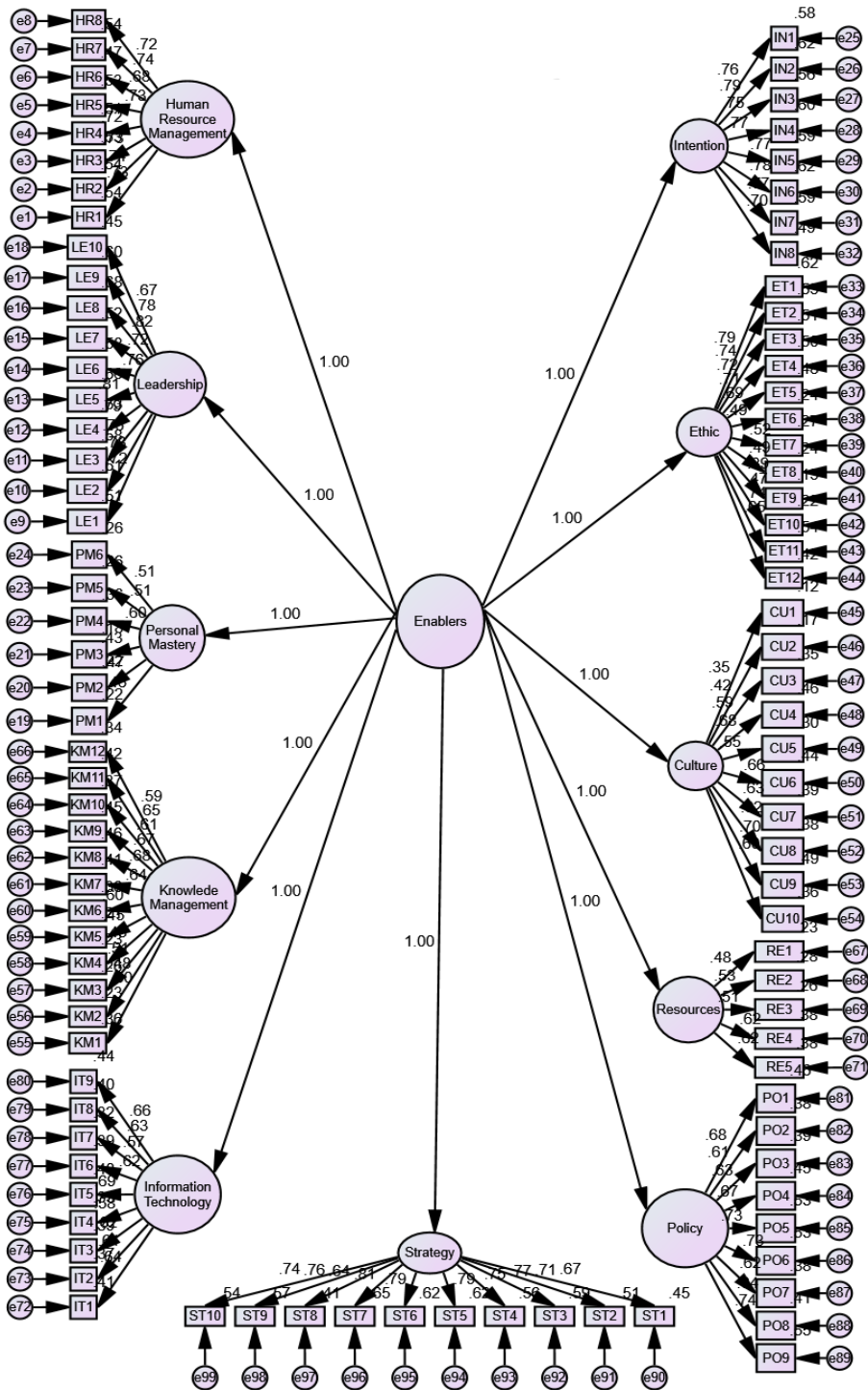
Validitas	Nilai r	Standar	Keterangan
CA1	0.858	0.361	Valid
CA2	0.804	0.361	Valid
CA3	0.650	0.361	Valid
CA4	0.656	0.361	Valid
CA5	0.844	0.361	Valid
CA6	0.874	0.361	Valid
CA7	0.495	0.361	Valid
EP1	0.690	0.361	Valid
EP2	0.852	0.361	Valid
EP3	0.860	0.361	Valid
EP4	0.789	0.361	Valid
EP5	0.856	0.361	Valid
SP1	0.701	0.361	Valid
SP2	0.811	0.361	Valid
SP3	0.620	0.361	Valid
SP4	0.876	0.361	Valid
SP5	0.644	0.361	Valid
EN1	0.826	0.361	Valid
EN2	0.871	0.361	Valid
EN3	0.871	0.361	Valid
EN4	0.406	0.361	Valid
EN5	0.602	0.361	Valid
EN6	0.613	0.361	Valid
REP1	0.818	0.361	Valid
REP2	0.768	0.361	Valid
REP3	0.852	0.361	Valid
REP4	0.906	0.361	Valid
REP5	0.884	0.361	Valid
REP6	0.702	0.361	Valid
REP7	0.785	0.361	Valid
RS1	0.859	0.361	Valid
RS2	0.970	0.361	Valid
RS3	0.924	0.361	Valid
RS4	0.896	0.361	Valid
RS5	0.878	0.361	Valid
RS6	0.910	0.361	Valid
RS7	0.732	0.361	Valid
RS8	0.913	0.361	Valid

Tabel x. Uji Reliabilitas Variabel Penelitian

Reliabilitas	Cronbach Alpha's	Standar	Keterangan
HR	0.793	0.600	Reliabel
LE	0.790	0.600	Reliabel
PM	0.805	0.600	Reliabel
IN	0.804	0.600	Reliabel
ET	0.774	0.600	Reliabel
CU	0.762	0.600	Reliabel
KM	0.764	0.600	Reliabel
RE	0.818	0.600	Reliabel
IT	0.782	0.600	Reliabel
PO	0.782	0.600	Reliabel
ST	0.790	0.600	Reliabel
MR	0.774	0.600	Reliabel
SC	0.787	0.600	Reliabel
GG	0.801	0.600	Reliabel
GC	0.815	0.600	Reliabel
RM	0.800	0.600	Reliabel
DI	0.781	0.600	Reliabel
IM	0.796	0.600	Reliabel
QC	0.809	0.600	Reliabel
SE	0.809	0.600	Reliabel
SR	0.793	0.600	Reliabel
CE	0.802	0.600	Reliabel
CA	0.789	0.600	Reliabel
EP	0.816	0.600	Reliabel
SP	0.800	0.600	Reliabel
EN	0.789	0.600	Reliabel
REP	0.799	0.600	Reliabel
RS	0.800	0.600	Reliabel

Dari hasil uji statistik menggunakan, diperoleh nilai cronbach alpha's > 0.600 yang berarti semua komponen penyusun variabel dinyatakan reliabel

**Lampiran 4**  
**Hasil Uji Confirmatory Factor Analysis (CFA)**



Tabel x. Hasil Pengujian Faktor Konfirmatori variabel Enablers

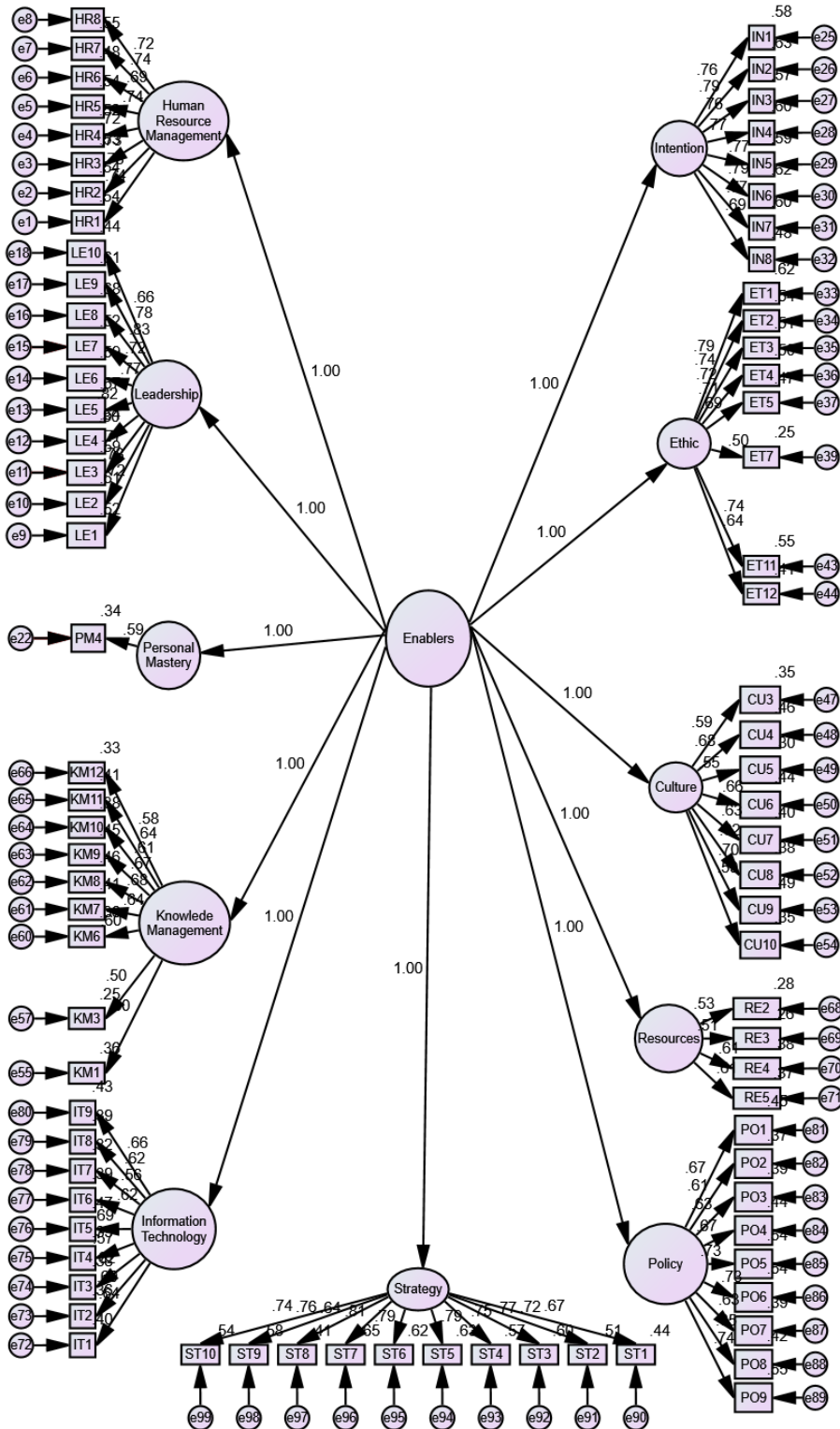
	Enablers		Estimate	Nilai p
PM	<---	Enablers	1.000	0.000
IT	<---	Enablers	1.000	0.000
ST	<---	Enablers	1.000	0.000
IN	<---	Enablers	1.000	0.000
ET	<---	Enablers	1.000	0.000
CU	<---	Enablers	1.000	0.000
RE	<---	Enablers	1.000	0.000
PO	<---	Enablers	1.000	0.000
HR	<---	Enablers	1.000	0.000
KM	<---	Enablers	1.000	0.000
LE_Tot	<---	Enablers	1.000	0.000
HR1	<---	HR	0.732	0.000
HR2	<---	HR	0.735	0.000
HR3	<---	HR	0.726	0.000
HR4	<---	HR	0.716	0.000
HR5	<---	HR	0.731	0.000
HR6	<---	HR	0.682	0.000
HR7	<---	HR	0.736	0.000
HR8	<---	HR	0.717	0.000
LE1	<---	LE_Tot	0.715	0.000
LE2	<---	LE_Tot	0.778	0.000
LE3	<---	LE_Tot	0.764	0.000
LE4	<---	LE_Tot	0.794	0.000
LE5	<---	LE_Tot	0.815	0.000
LE6	<---	LE_Tot	0.760	0.000
LE7	<---	LE_Tot	0.723	0.000
LE8	<---	LE_Tot	0.823	0.000
LE9	<---	LE_Tot	0.776	0.000
LE10	<---	LE_Tot	0.672	0.000
<b>PM1</b>	<---	<b>PM</b>	<b>0.464</b>	<b>0.000</b>
<b>PM2</b>	<---	<b>PM</b>	<b>0.468</b>	<b>0.000</b>
<b>PM3</b>	<---	<b>PM</b>	<b>0.426</b>	<b>0.000</b>
PM4	<---	PM	0.598	0.000
PM5	<---	PM	0.505	0.000
PM6	<---	PM	0.510	0.000
IN1	<---	IN	0.760	0.000

	Enablers		Estimate	Nilai p
IN2	<---	IN	0.790	0.000
IN3	<---	IN	0.749	0.000
IN4	<---	IN	0.773	0.000
IN5	<---	IN	0.767	0.000
IN6	<---	IN	0.785	0.000
IN7	<---	IN	0.768	0.000
IN8	<---	IN	0.697	0.000
ET1	<---	ET	0.790	0.000
ET2	<---	ET	0.740	0.000
ET3	<---	ET	0.717	0.000
ET4	<---	ET	0.709	0.000
ET5	<---	ET	0.690	0.000
<b>ET6</b>	<---	<b>ET</b>	<b>0.487</b>	<b>0.000</b>
ET7	<---	ET	0.520	0.000
<b>ET8</b>	<---	<b>ET</b>	<b>0.495</b>	<b>0.000</b>
<b>ET9</b>	<---	<b>ET</b>	<b>0.389</b>	<b>0.000</b>
<b>ET10</b>	<---	<b>ET</b>	<b>0.472</b>	<b>0.000</b>
ET11	<---	ET	0.737	0.000
ET12	<---	ET	0.650	0.000
<b>CU1</b>	<---	<b>CU</b>	<b>0.345</b>	<b>0.000</b>
<b>CU2</b>	<---	<b>CU</b>	<b>0.417</b>	<b>0.000</b>
CU3	<---	CU	0.593	0.000
CU4	<---	CU	0.676	0.000
CU5	<---	CU	0.545	0.000
CU6	<---	CU	0.660	0.000
CU7	<---	CU	0.627	0.000
CU8	<---	CU	0.617	0.000
CU9	<---	CU	0.702	0.000
CU10	<---	CU	0.601	0.000
KM1	<---	KM	0.603	0.000
<b>KM2</b>	<---	<b>KM</b>	<b>0.482</b>	<b>0.000</b>
KM3	<---	KM	0.515	0.000
<b>KM4</b>	<---	<b>KM</b>	<b>0.479</b>	<b>0.000</b>
<b>KM5</b>	<---	<b>KM</b>	<b>0.453</b>	<b>0.000</b>
KM6	<---	KM	0.604	0.000
KM7	<---	KM	0.644	0.000
KM8	<---	KM	0.676	0.000
KM9	<---	KM	0.674	0.000
KM10	<---	KM	0.611	0.000

	Enablers		Estimate	Nilai p
KM11	<---	KM	0.645	0.000
KM12	<---	KM	0.587	0.000
<b>RE1</b>	<b>&lt;---</b>	<b>RE</b>	<b>0.480</b>	<b>0.000</b>
RE2	<---	RE	0.532	0.000
RE3	<---	RE	0.511	0.000
RE4	<---	RE	0.617	0.000
RE5	<---	RE	0.615	0.000
IT1	<---	IT	0.642	0.000
IT2	<---	IT	0.609	0.000
IT3	<---	IT	0.622	0.000
IT4	<---	IT	0.575	0.000
IT5	<---	IT	0.690	0.000
IT6	<---	IT	0.622	0.000
IT7	<---	IT	0.567	0.000
IT8	<---	IT	0.631	0.000
IT9	<---	IT	0.663	0.000
PO1	<---	PO	0.676	0.000
PO2	<---	PO	0.614	0.000
PO3	<---	PO	0.627	0.000
PO4	<---	PO	0.671	0.000
PO5	<---	PO	0.728	0.000
PO6	<---	PO	0.728	0.000
PO7	<---	PO	0.620	0.000
PO8	<---	PO	0.643	0.000
PO9	<---	PO	0.740	0.000
ST1	<---	ST	0.667	0.000
ST2	<---	ST	0.713	0.000
ST3	<---	ST	0.769	0.000
ST4	<---	ST	0.748	0.000
ST5	<---	ST	0.789	0.000
ST6	<---	ST	0.789	0.000
ST7	<---	ST	0.806	0.000
ST8	<---	ST	0.640	0.000
ST9	<---	ST	0.758	0.000
ST10	<---	ST	0.735	0.000

Tabel x menunjukkan hasil pengujian model konstruk eksogen, dari hasil uji statistik menunjukkan ada beberapa indikator pertanyaan variabel eksogen yang bernilai kurang dari 0,5. Sehingga perlu dikeluarkan untuk kemudian dilanjutkan ke hipotesis.



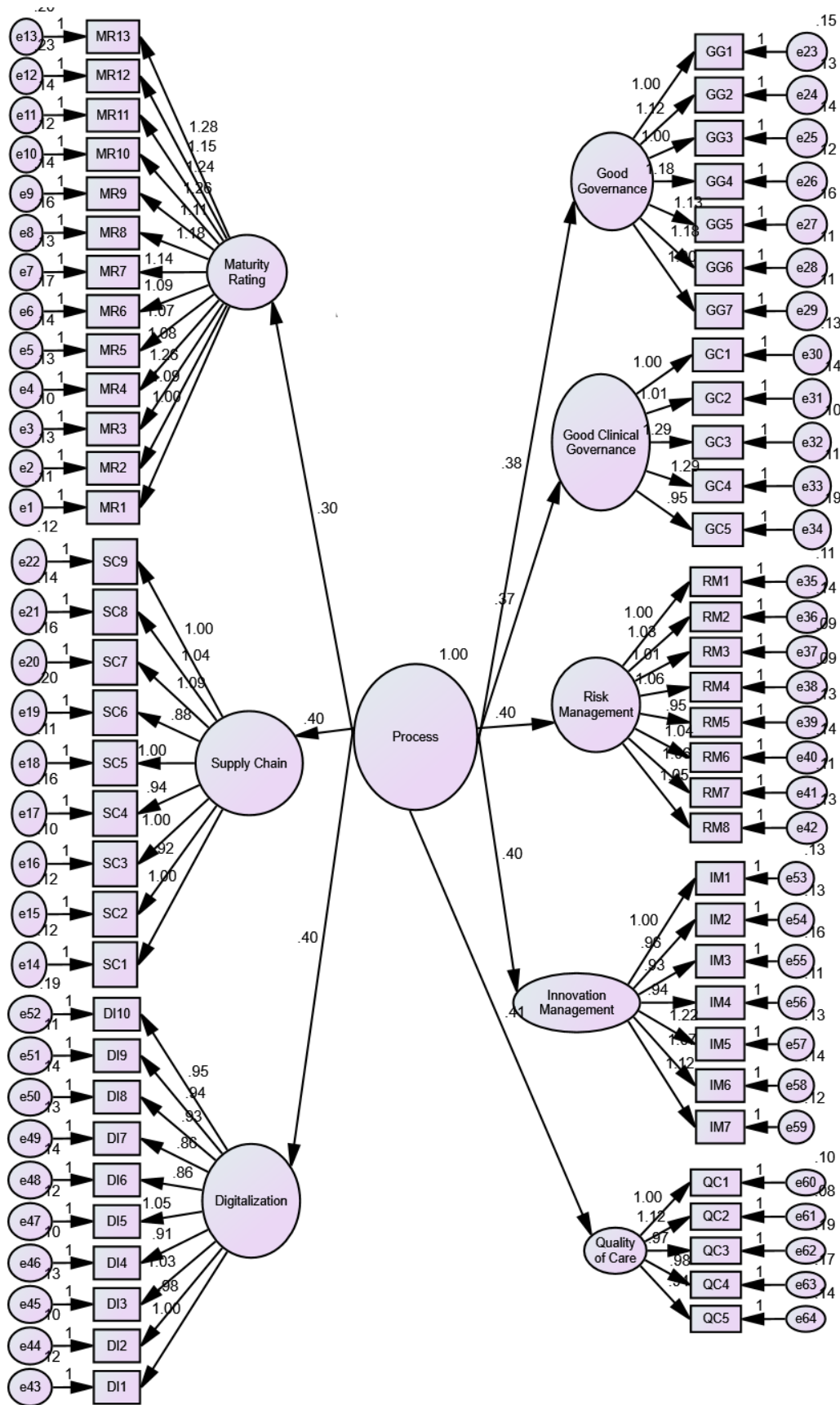


	Enablers		Estimate	P
PM	<---	Enablers	1.000	0.000
IT	<---	Enablers	1.000	0.000
ST	<---	Enablers	1.000	0.000
IN	<---	Enablers	1.000	0.000
ET	<---	Enablers	1.000	0.000
CU	<---	Enablers	1.000	0.000
RE	<---	Enablers	1.000	0.000
PO	<---	Enablers	1.000	0.000
HR	<---	Enablers	1.000	0.000
KM	<---	Enablers	1.000	0.000
LE_Tot	<---	Enablers	1.000	0.000
HR1	<---	HR	0.737	0.000
HR2	<---	HR	0.734	0.000
HR3	<---	HR	0.728	0.000
HR4	<---	HR	0.718	0.000
HR5	<---	HR	0.737	0.000
HR6	<---	HR	0.691	0.000
HR7	<---	HR	0.740	0.000
HR8	<---	HR	0.721	0.000
LE1	<---	LE_Tot	0.719	0.000
LE2	<---	LE_Tot	0.780	0.000
LE3	<---	LE_Tot	0.767	0.000
LE4	<---	LE_Tot	0.797	0.000
LE5	<---	LE_Tot	0.818	0.000
LE6	<---	LE_Tot	0.767	0.000
LE7	<---	LE_Tot	0.723	0.000
LE8	<---	LE_Tot	0.827	0.000
LE9	<---	LE_Tot	0.778	0.000
LE10	<---	LE_Tot	0.663	0.000
PM4	<---	PM	0.587	0.000
IN1	<---	IN	0.762	0.000
IN2	<---	IN	0.794	0.000
IN3	<---	IN	0.757	0.000
IN4	<---	IN	0.772	0.000
IN5	<---	IN	0.769	0.000
IN6	<---	IN	0.787	0.000
IN7	<---	IN	0.772	0.000
IN8	<---	IN	0.690	0.000
ET1	<---	ET	0.790	0.000

	Enablers		Estimate	P
ET2	<---	ET	0.738	0.000
ET3	<---	ET	0.717	0.000
ET4	<---	ET	0.707	0.000
ET5	<---	ET	0.685	0.000
ET7	<---	ET	0.503	0.000
ET11	<---	ET	0.742	0.000
ET12	<---	ET	0.641	0.000
CU3	<---	CU	0.594	0.000
CU4	<---	CU	0.678	0.000
CU5	<---	CU	0.551	0.000
CU6	<---	CU	0.661	0.000
CU7	<---	CU	0.629	0.000
CU8	<---	CU	0.618	0.000
CU9	<---	CU	0.703	0.000
CU10	<---	CU	0.592	0.000
KM1	<---	KM	0.598	0.000
KM3	<---	KM	0.505	0.000
KM6	<---	KM	0.602	0.000
KM7	<---	KM	0.639	0.000
KM8	<---	KM	0.675	0.000
KM9	<---	KM	0.673	0.000
KM10	<---	KM	0.613	0.000
KM11	<---	KM	0.638	0.000
KM12	<---	KM	0.578	0.000
RE2	<---	RE	0.533	0.000
RE3	<---	RE	0.508	0.000
RE4	<---	RE	0.615	0.000
RE5	<---	RE	0.609	0.000
IT1	<---	IT	0.635	0.000
IT2	<---	IT	0.601	0.000
IT3	<---	IT	0.617	0.000
IT4	<---	IT	0.571	0.000
IT5	<---	IT	0.689	0.000
IT6	<---	IT	0.621	0.000
IT7	<---	IT	0.564	0.000
IT8	<---	IT	0.625	0.000
IT9	<---	IT	0.657	0.000
PO1	<---	PO	0.674	0.000
PO2	<---	PO	0.612	0.000

	Enablers		Estimate	P
PO3	<---	PO	0.625	0.000
PO4	<---	PO	0.666	0.000
PO5	<---	PO	0.733	0.000
PO6	<---	PO	0.733	0.000
PO7	<---	PO	0.627	0.000
PO8	<---	PO	0.646	0.000
PO9	<---	PO	0.744	0.000
ST1	<---	ST	0.667	0.000
ST2	<---	ST	0.716	0.000
ST3	<---	ST	0.772	0.000
ST4	<---	ST	0.753	0.000
ST5	<---	ST	0.792	0.000
ST6	<---	ST	0.788	0.000
ST7	<---	ST	0.808	0.000
ST8	<---	ST	0.641	0.000
ST9	<---	ST	0.760	0.000
ST10	<---	ST	0.736	0.000

Tabel x menunjukkan hasil pengujian model konstruk eksogen, dari hasil uji statistik menunjukkan seluruh indikator pertanyaan variabel eksogen sudah bernilai lebih dari 0,5 setelah mengeluarkan pertanyaan yang tidak memenuhi syarat. Sehingga dapat dikatakan seluruh indikator pertanyaan variabel eksogen dinyatakan valid.



Tabel x. Hasil Pengujian Faktor Konfirmatori variabel Process

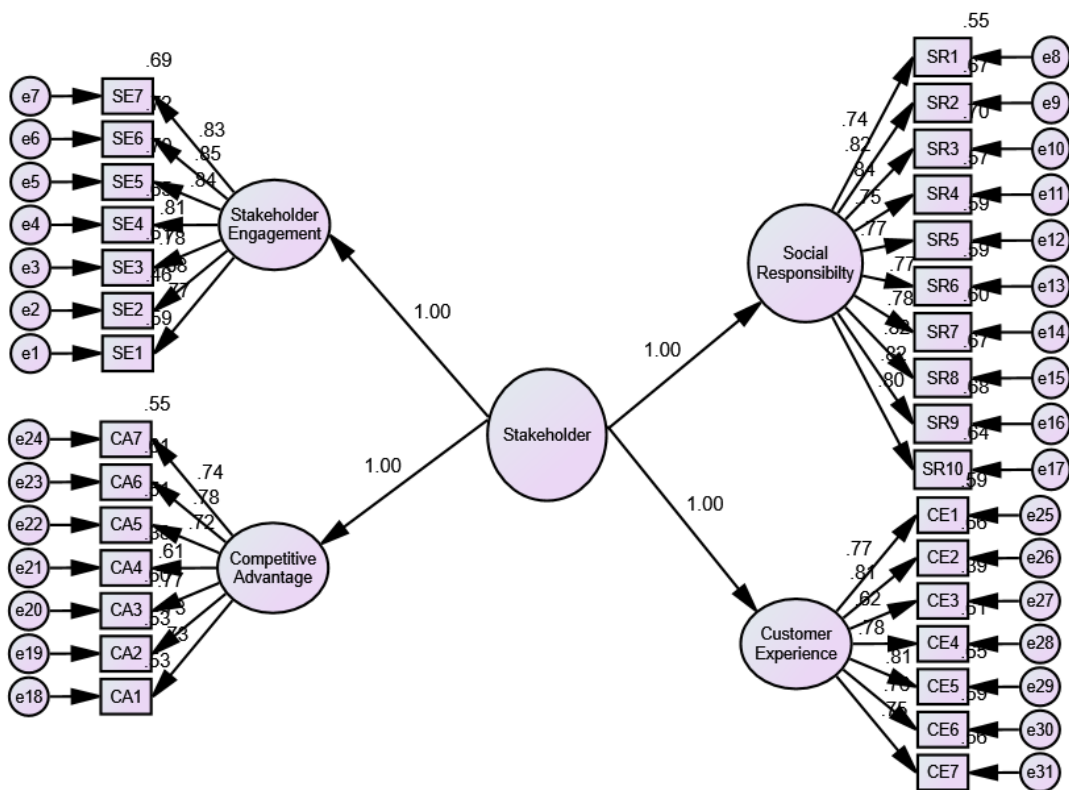
	Process		Estimate	Nilai p
MR	<---	PR	1.000	0.000
SC	<---	PR	1.000	0.000
DI	<---	PR	1.000	0.000
GG	<---	PR	1.000	0.000
GC	<---	PR	1.000	0.000
RM	<---	PR	1.000	0.000
IM	<---	PR	1.000	0.000
QC	<---	PR	1.000	0.000
MR1	<---	MR	0.670	0.000
MR2	<---	MR	0.667	0.000
MR3	<---	MR	0.759	0.000
MR4	<---	MR	0.670	0.000
MR5	<---	MR	0.646	0.000
MR6	<---	MR	0.623	0.000
MR7	<---	MR	0.690	0.000
MR8	<---	MR	0.665	0.000
MR9	<---	MR	0.658	0.000
MR10	<---	MR	0.737	0.000
MR11	<---	MR	0.705	0.000
MR12	<---	MR	0.584	0.000
MR13	<---	MR	0.648	0.000
SC1	<---	SC	0.749	0.000
SC2	<---	SC	0.726	0.000
SC3	<---	SC	0.785	0.000
SC4	<---	SC	0.680	0.000
SC5	<---	SC	0.767	0.000
SC6	<---	SC	0.613	0.000
SC7	<---	SC	0.730	0.000
SC8	<---	SC	0.739	0.000
SC9	<---	SC	0.750	0.000
GG1	<---	GG	0.698	0.000
GG2	<---	GG	0.757	0.000
GG3	<---	GG	0.709	0.000
GG4	<---	GG	0.793	0.000
GG5	<---	GG	0.726	0.000
GG6	<---	GG	0.810	0.000
GG7	<---	GG	0.756	0.000

	Process		Estimate	Nilai p
GC1	<---	GC	0.718	0.000
GC2	<---	GC	0.715	0.000
GC3	<---	GC	0.838	0.000
GC4	<---	GC	0.821	0.000
GC5	<---	GC	0.637	0.000
RM1	<---	RM	0.769	0.000
RM2	<---	RM	0.745	0.000
RM3	<---	RM	0.804	0.000
RM4	<---	RM	0.811	0.000
RM5	<---	RM	0.735	0.000
RM6	<---	RM	0.742	0.000
RM7	<---	RM	0.786	0.000
RM8	<---	RM	0.764	0.000
DI1	<---	DI	0.753	0.000
DI2	<---	DI	0.777	0.000
DI3	<---	DI	0.761	0.000
DI4	<---	DI	0.754	0.000
DI5	<---	DI	0.780	0.000
DI6	<---	DI	0.685	0.000
DI7	<---	DI	0.686	0.000
DI8	<---	DI	0.705	0.000
DI9	<---	DI	0.759	0.000
DI10	<---	DI	0.660	0.000
IM1	<---	IM	0.745	0.000
IM2	<---	IM	0.729	0.000
IM3	<---	IM	0.686	0.000
IM4	<---	IM	0.745	0.000
IM5	<---	IM	0.809	0.000
IM6	<---	IM	0.758	0.000
IM7	<---	IM	0.794	0.000
QC1	<---	QC	0.789	0.000
QC2	<---	QC	0.850	0.000
QC3	<---	QC	0.680	0.000
QC4	<---	QC	0.697	0.000
QC5	<---	QC	0.719	0.000

Tabel x menunjukkan hasil pengujian model konstruk endogen, dari hasil uji statistik menunjukkan seluruh indikator pertanyaan variabel endogen sudah bernilai lebih dari

0,5. Sehingga dapat dikatakan seluruh indikator pertanyaan variabel endogen dinyatakan valid.



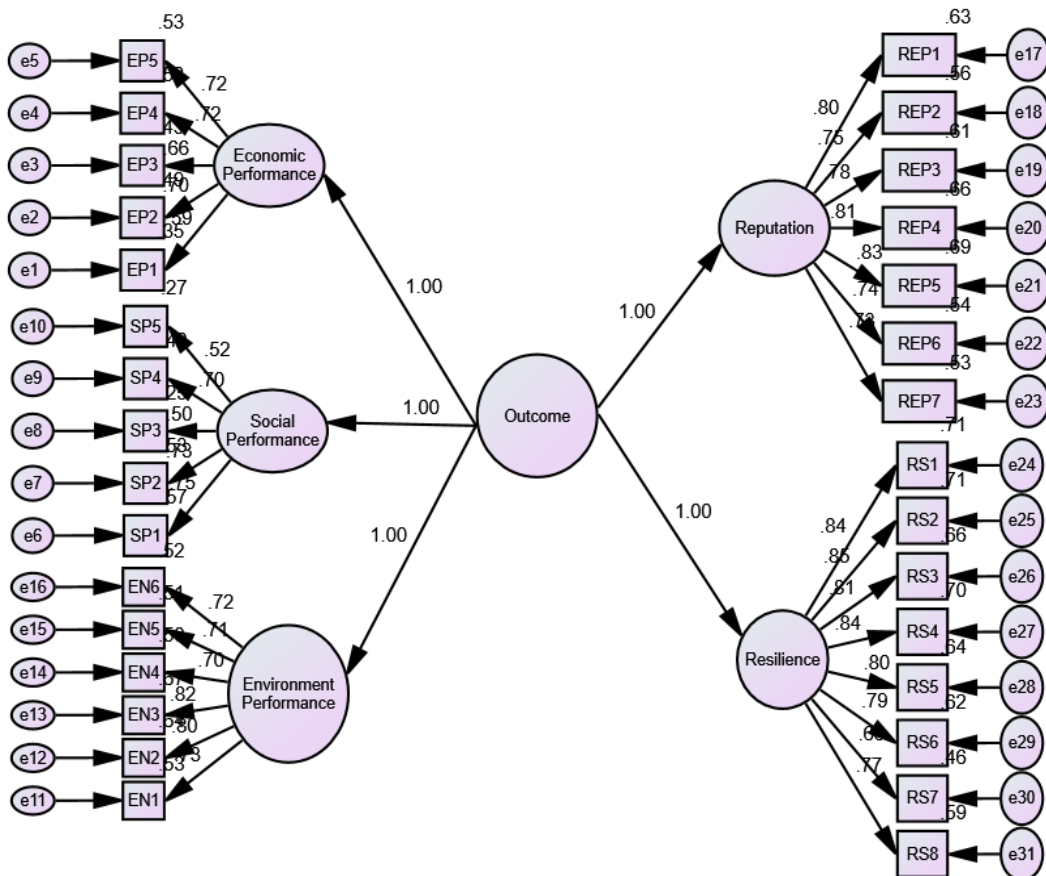


Tabel x. Hasil Pengujian Faktor Konfirmatori variabel Stakeholder

	Stakeholder	Estimate	Nilai p
SE	<--- Stakeholder	1.000	0.000
CA	<--- Stakeholder	1.000	0.000
SR	<--- Stakeholder	1.000	0.000
CE	<--- Stakeholder	1.000	0.000
CA1	<--- CA	0.728	0.000
CA2	<--- CA	0.726	0.000
CA3	<--- CA	0.774	0.000
CA4	<--- CA	0.615	0.000
CA5	<--- CA	0.717	0.000
CA6	<--- CA	0.783	0.000
CA7	<--- CA	0.744	0.000
SE1	<--- SE	0.766	0.000
SE2	<--- SE	0.677	0.000
SE3	<--- SE	0.782	0.000
SE4	<--- SE	0.807	0.000

	Stakeholder		Estimate	Nilai p
SE5	<---	SE	0.835	0.000
SE6	<---	SE	0.847	0.000
SE7	<---	SE	0.831	0.000
SR1	<---	SR	0.739	0.000
SR2	<---	SR	0.817	0.000
SR3	<---	SR	0.835	0.000
SR4	<---	SR	0.753	0.000
SR5	<---	SR	0.771	0.000
SR6	<---	SR	0.765	0.000
SR7	<---	SR	0.777	0.000
SR8	<---	SR	0.819	0.000
SR9	<---	SR	0.823	0.000
SR10	<---	SR	0.799	0.000
CE1	<---	CE	0.770	0.000
CE2	<---	CE	0.813	0.000
CE3	<---	CE	0.624	0.000
CE4	<---	CE	0.780	0.000
CE5	<---	CE	0.807	0.000
CE6	<---	CE	0.765	0.000
CE7	<---	CE	0.747	0.000

Tabel x menunjukkan hasil pengujian model konstruk endogen, dari hasil uji statistik menunjukan seluruh indikator pertanyaan variabel endogen sudah bernilai lebih dari 0,5. Sehingga dapat dikatakan seluruh indikator pertanyaan variabel endogen dinyatakan valid.



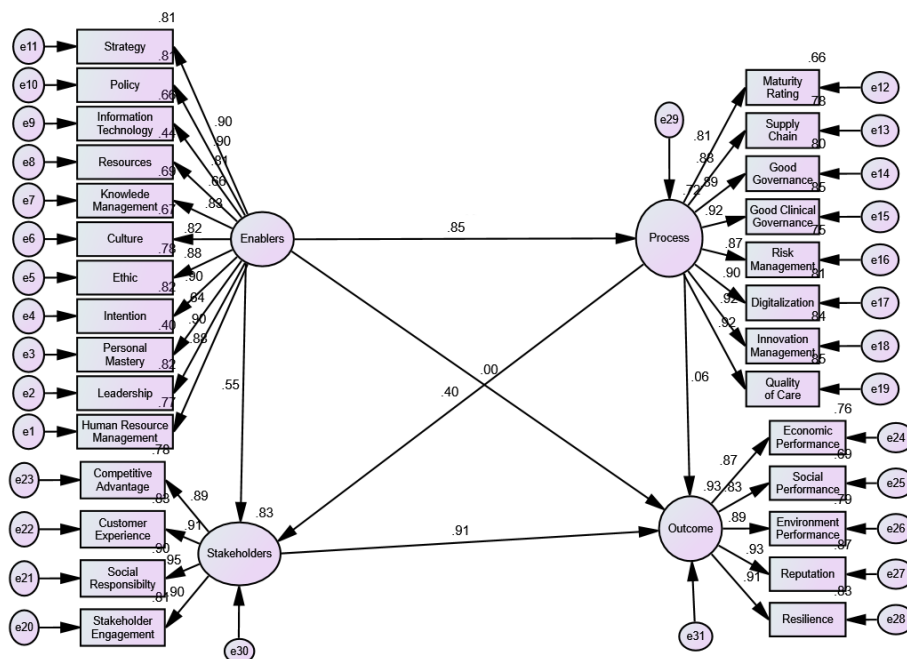
Tabel x. Hasil Pengujian Faktor Konfirmatori variabel Stakeholder

	Outcome		Estimate	Nilai p
EP	<---	Outcome	1.000	0.000
SP	<---	Outcome	1.000	0.000
EN	<---	Outcome	1.000	0.000
REP	<---	Outcome	1.000	0.000
Resilience	<---	Outcome	1.000	0.000
EP1	<---	EP	0.594	0.000
EP2	<---	EP	0.700	0.000
EP3	<---	EP	0.658	0.000
EP4	<---	EP	0.723	0.000
EP5	<---	EP	0.725	0.000
SP1	<---	SP	0.755	0.000

	Outcome		Estimate	Nilai p
SP2	<---	SP	0.730	0.000
SP3	<---	SP	0.503	0.000
SP4	<---	SP	0.696	0.000
SP5	<---	SP	0.522	0.000
EN1	<---	EN	0.727	0.000
EN2	<---	EN	0.797	0.000
EN3	<---	EN	0.818	0.000
EN4	<---	EN	0.704	0.000
EN5	<---	EN	0.712	0.000
EN6	<---	EN	0.724	0.000
REP1	<---	REP	0.796	0.000
REP2	<---	REP	0.751	0.000
REP3	<---	REP	0.781	0.000
REP4	<---	REP	0.813	0.000
REP5	<---	REP	0.828	0.000
REP6	<---	REP	0.738	0.000
REP7	<---	REP	0.730	0.000
RS1	<---	Resilience	0.844	0.000
RS2	<---	Resilience	0.845	0.000
RS3	<---	Resilience	0.812	0.000
RS4	<---	Resilience	0.839	0.000
RS5	<---	Resilience	0.798	0.000
RS6	<---	Resilience	0.787	0.000
RS7	<---	Resilience	0.678	0.000
RS8	<---	Resilience	0.766	0.000

Tabel x menunjukkan hasil pengujian model konstruk endogen, dari hasil uji statistik menunjukan seluruh indikator pertanyaan variabel endogen sudah bernilai lebih dari 0,5. Sehingga dapat dikatakan seluruh indikator pertanyaan variabel endogen dinyatakan valid.

**Lampiran 5**  
**Hasil Uji Struktural Equation Model**

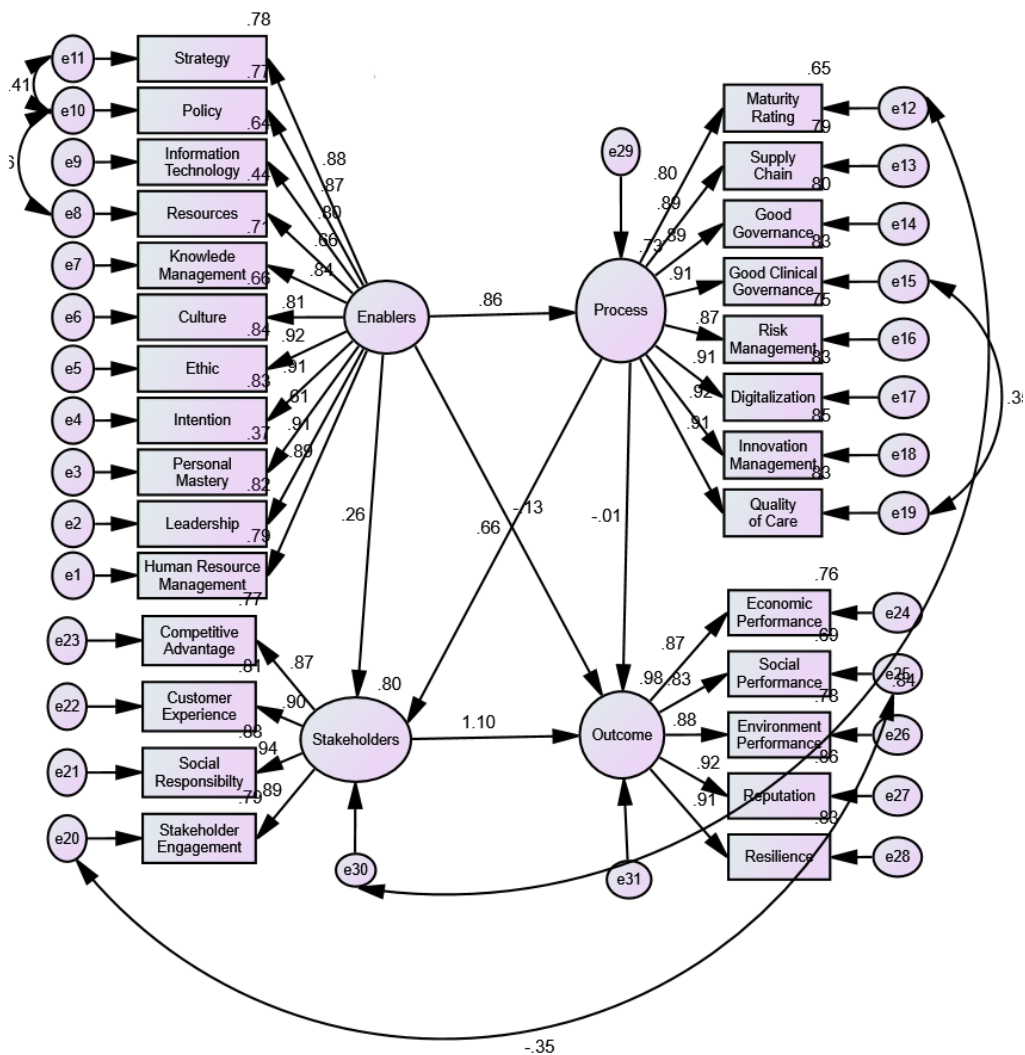


Tabel x. Hasil Pengujian Goodness of Fit

Goodness of Fit Index	Cut off Value	Hasil Analisis	Model
Chi Square	Minimum	1225.861	Marginal
Nilai p	≥ 0.05	0.000	Marginal
GFI	≥ 0.90	0.758	Less Fit
RFI	≥ 0.90	0.870	Marginal
RMSEA	≤ 0.08	0.098	Marginal
NFI	≥ 0.90	0.881	Marginal
CFI	≥ 0.90	0.911	Fit
IFI	≥ 0.90	0.912	Fit
TLI	≥ 0.90	0.903	Fit

Dari evaluasi model yang diajukan menunjukkan bahwa evaluasi terhadap model menghasilkan nilai di atas kritis pada CFI, IFI dan TLI. Tabel X menunjukkan bahwa model pengukuran telah menunjukkan adanya model fit atau kesesuaian antara data dengan model. Hal ini dibuktikan dari criteria fit yang ada. Namun, karena lebih

banyak yang kurang fit, maka tahap selanjutnya direkomendasikan melakukan modifikasi model.



Tabel x. Hasil Pengujian Goodness of Fit Setelah Modifikasi

Goodness of Fit Index	Cut off Value	Hasil Analisis	Model
Chi Square	Minimum	920.115	Marginal Fit
Nilai p	$\geq 0.05$	0.000	Marginal
GFI	$\geq 0.90$	0.800	Less Fit
RFI	$\geq 0.90$	0.901	Fit
RMSEA	$\leq 0.08$	0.080	Fit
NFI	$\geq 0.90$	0.911	Fit
CFI	$\geq 0.90$	0.942	Fit
IFI	$\geq 0.90$	0.942	Fit
TLI	$\geq 0.90$	0.935	Fit

Dari evaluasi model yang diajukan menunjukkan bahwa evaluasi terhadap model menghasilkan nilai di atas kritis pada RFI, RMSEA, NFI, CFI, IFI, dan TLI. Tabel X menunjukkan bahwa model pengukuran telah menunjukkan beberapa indikator model fit atau kesesuaian antara data dengan model. Hal ini dibuktikan dari criteria fit yang ada.

Tabel x. Uji Hipotesis

Pengaruh	Estimate	Nilai p	Keterangan
Enablers → Process	0.856	0.000	Signifikan
Enablers → Stakeholders	0.265	0.000	Signifikan
Process → Stakeholders	0.660	0.000	Signifikan
Stakeholders → Outcome	1.104	0.000	Signifikan
Enablers → Outcome	-0.134	0.009	Signifikan
Process → Outcome	-0.007	0.916	Tidak Signifikan
Enablers → Process → Outcome			Tidak Signifikan
Enablers → Stakeholders → Outcome			Signifikan
Process → Stakeholders → Outcome			Signifikan

Dari hasil uji statistik pada tabel x menunjukkan pengaruh tertinggi terhadap outcome adalah stakeholders sebesar 1.104.

