

Analisis Kualitas Pelayanan Rawat Inap terhadap Kepuasan Pasien di RSIA Kartini

Analysis of Inpatient Service Quality on Patient Satisfaction at RSIA Kartini

Ramji Al Fadlil¹, Fransiska Agustina²

^{1,2} Universitas Teknologi Digital, Bandung, Indonesia

Narahubung: Ramji Al Fadlil¹, email: ramji10121096@digitechuniversity.ac.id

Info Artikel

Riwayat Artikel:

Diajukan: 12/07/2025

Diterima: 13/07/2025

Diterbitkan: 31/07/2025

Kata Kunci:

(Kualitas pelayanan, Kepuasan pasien, Rawat Inap dan Rumah Sakit)

A B S T R A K

Studi ini memakai pendekatan penelitian kualitatif dengan menganalisis kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas layanan kesehatan telah menjadi aspek penting di dalam sebuah rumah sakit. Tujuan studi ini ialah untuk menganalisis kualitas pelayanan ruang rawat inap pada RSIA Kartini terhadap kepuasan pasien. Metode penelitian dilakukan dengan melakukan observasi dan wawancara terhadap pihak rumah sakit dan pasien rawat inap di RSIA Kartini. Temuan studi mengungkapkan bahwasanya aspek kualitas pelayanan rawat inap di RSIA Kartini secara umum dinilai baik berdasarkan aspek kualitas pelayanan yang dinilai dari 5 Dimensi SERVQUAL (Keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, serta bukti fisik) Rumah sakit bisa dikatakan mampu menjaga kebersihan, kenyamanan, dan kelengkapan fasilitas serta alat medis diiringi dengan kesiapan petugas dan penyedia informasi yang jelas bagi pasien ini terbukti dari hasil wawancara dari 10 narasumber di RSIA Kartini. Kepuasan Pasien terhadap pelayanan Rawat inap di RSIA Kartini dinilai cukup tinggi. Hal ini ditunjukkan oleh mayoritas pasien yang merasa puas dengan pelayanan medis maupun non medis, hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara pasien yang mengungkapkan bahwa penjelasan dokter yang mudah dipahami dan keramahan staf. Secara keseluruhan, RSIA Kartini telah memenuhi Sebagian besar harapan pasien dalam pelayanan rawat inap, meskipun masih diperlukan peningkatan pada aspek kebersihan, komunikasi dan pengembangan fasilitas.

A B S T R A C T

This study uses a qualitative reserch method by analyzing the quality of healt services towards customer satis faction. The quality of healty services has become an important aspect in a hospital. The purpose of this study was to analyze the quality of inpatient room services satisfaction. The research method was carried out interviews with the hospital and ipatients at RSIA Kartini were generally aspects of services assessed from the 5 Dimensions of SERVQUAL ((Reliability, responsiveness, assurance, empathy, and physical evidence) The hospital can be said to be clean, comfortable, and complete facilities and medical equipment, accompanied by the alertness of officers and providers of clear information for patients, this is evident from the results of several of the 10 sources at RSIA Kartini. Patient satisfaction with inpatient services at RSIA Kartini is considered quite high. This is indicated by the majority of patients who are satisfied with medical and non-medical services, this is evidenced by the results of patient interviews which reveal that the doctor's explanation is easy to understand and the staff's affection. Overall, RSIA Kartini has met most of the patients' expectations in inpatient services, although there are still improvements in the aspects of cleanliness, communication and facility development.

Keywords:

(Service Quality and Patiet Satisfaction, Inpatient Care, and Hospital)

This work is licensed under a

[Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

<https://doi.org/10.55916/frima.v1i7>

e – ISSN: 2656-6362

p – ISSN: 2614-6681

1. Pendahuluan

Untuk mencapai kesehatan masyarakat sebaik mungkin, rumah sakit berperan penting dalam menyediakan layanan perawatan kesehatan berkualitas tinggi (Sinulingga et al., 2025). Salah satu indikator keberhasilan layanan rumah sakit adalah kepuasan pasien (Baan, 2020). RSIA Kartini sebagai rumah sakit khusus ibu dan anak menyediakan layanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif, termasuk rawat inap. Namun, tantangan seperti fasilitas yang belum memadai dan komunikasi yang belum optimal dapat memengaruhi kepuasan pasien.

Pelayanan rawat inap perlu ditingkatkan agar dapat memenuhi harapan pasien dan meningkatkan kepercayaan masyarakat. Penelitian ini dilakukan untuk memberikan gambaran mendalam mengenai kualitas layanan rawat inap di RSIA Kartini dan bagaimana layanan tersebut memengaruhi tingkat kepuasan pasien.

Tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan rawat inap di RSIA Kartini
2. Untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien pada keseluruhan kualitas pelayanan rawat inap di RSIA Kartini.

2. Kajian Teori

Pengertian analisis

Analisis seperti yang dikutip (FAIZAL et al., 2021) menurut Prawiro (2020), proses memilah-milah sebuah pokok bahasan ataupun bahan yang rumit dijadikan bagian-bagian yang semakin kecil untuk memperoleh pengetahuan yang lebih mendalam disebut analisis. Analisis secara umum didefinisikan sebagai serangkaian tindakan, termasuk membedah, memilah-milah, dan menetapkan sesuatu guna diklasifikasikan kembali didasarkan pada kriteria spesifik, nantinya mencari hubungan-hubungannya serta menafsirkan maknanya. Menurut sudut pandang yang berbeda, analisis adalah upaya untuk meneliti sesuatu secara cermat dengan membedahnya atau mengatur unsur-unsurnya untuk penelitian lebih lanjut.

Analisis oleh Husein Umar menjelaskan bahwa analisis merupakan suatu proses kerja yang meliputi serangkaian langkah sebelum dilakukan penelitian yang didokumentasikan dengan tahapan penyusunan laporan.

Dilihat dari Soejadi (1997) dalam (Sawir, 2021) mendefinisikan analisis sebagai serangkaian proses mental yang logis, masuk akal, metodis, dan objektif yang dilakukan dengan menggunakan metodologi atau prosedur ilmiah untuk mempelajari, mengevaluasi, memecah, merinci, dan menyelesaikan suatu item atau target sebagai salah satu bagian dari keseluruhan menjadi sub-komponen yang lebih kecil..

Pengertian kualitas

menurut Rudianto (2012) dalam (On et al., 2023) mengklaim bahwasanya Kualitas adalah kondisi yang terus berubah yang berkaitan dengan layanan manusia, proses, produk, dan lingkungan yang memenuhi atau melampaui harapan. Ketika harapan terpenuhi, sesuatu dianggap berkualitas karena sesuai dengan harapan tersebut. Kualitas dapat diukur, merupakan bagian integral dari setiap fungsi bisnis, dan memerlukan proses perbaikan berkelanjutan yang dapat diukur di tingkat organisasi, perusahaan, dan individu.

Kotler & Keller (2016:156) menyatakan bahwa mutu layanan mencerminkan keseluruhan atribut dan karakteristik dari suatu produk atau jasa yang dirancang untuk menjawab kebutuhan nyata maupun tersirat dari pelanggan. Oleh karena itu, dapat disarikan bahwa setiap aktivitas yang dijalankan oleh pelaku usaha perlu dirancang agar mampu melampaui ekspektasi konsumen, sekaligus memperkuat daya saing pelayanan demi tercapainya tingkat kepuasan yang optimal.(Muzammil et al., 2024)

Pengertian Pelayanan

Menurut Poerwadarminta (Amba et al., 2023), kata "layanan" memiliki akar kata "layan" yang berarti "bantuan untuk menyiapkan atau menyediakan sesuatu bagi seseorang yang membutuhkannya." Layanan juga dapat dilihat sebagai sarana melayani dalam kaitannya dengan jual beli layanan. Karena manusia membutuhkan layanan untuk menjalankan aktivitasnya, maka layanan sangat penting bagi kehidupan manusia; tanpa layanan, tidak ada aktivitas manusia yang dapat berjalan dengan baik dan efisien.

Pengertian Rawat inap.

Dalam(Winarso et al., 2020). versi layanan rawat inap menurut Departemen Kesehatan RI tahun 1997 merujuk pada penanganan pasien yang membutuhkan perawatan intensif di rumah sakit, di mana pasien tersebut tinggal sementara di fasilitas tempat tidur khusus guna menjalani pemeriksaan, penentuan penyakit, tindakan penyembuhan, pemulihan fungsi tubuh, ataupun intervensi medis lainnya.

Pengertian Kepuasan Pasien

Menurut Tjiptono (2011), dalam buku loyalitas pasien Sihombing, Y.A (2022) Salah satu ukuran efektivitas pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien.. Ini adalah situasi yang dialami pasien ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginan mereka terpenuhi dengan baik.

Pengertian Rumah Sakit.

Buku karangan (Kartikasari, 2019)) mendefinisikan rumah sakit. Rumah sakit didefinisikan sebagai fasilitas kesehatan yang menyediakan berbagai layanan medis kepada individu, termasuk tetapi tidak terbatas pada: perawatan darurat, konsultasi, prosedur rawat jalan, dan perawatan intensif untuk pasien yang memerlukan tempat tinggal sementara untuk pemulihan, sebagaimana dinyatakan dalam Undang-Undang Republik Indonesia No. 44 Tahun 2009. Dan juga, rumah sakit berfungsi menjadi institusi medis, tempat bertemunya individu sehat serta sakit, tempat penyebaran penyakit, dan tempat timbulnya pencemaran lingkungan dan penyakit (Permenkes RI No. 1204 Tahun 2004).

Aspek Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman dan rekan-rekannya (1994), Pengukur aspek kualitas pelayanan dapat dinilai dengan kelima dimensi kualitas pelayanan yaitu :

1. Reliability (keandalan), adalah kapasitas untuk memberi layanan yang dijanjikan dengan segera serta efektif. Menurut Lovelock, menjadi dapat diandalkan berarti menyelesaikan layanan yang dijanjikan dengan benar dan sesuai jadwal. Dengan kata lain, kecerahan mengacu pada kapasitas organisasi untuk secara andal dan konsisten menyajikan layanan yang telah dijanjikan. Salah satu cara untuk memahami keandalan adalah berfungsi dengan baik hingga titik waktu tertentu. Menyelesaikan keluhan klien dengan segera dan kompeten, serta memberikan layanan dengan cara yang adil dan benar, semuanya merupakan komponen untuk memenuhi komitmen layanan yang dapat diterima dan memuaskan.
2. Responsiveness (daya tanggap), khususnya kemampuan staf guna merespons dengan cepat serta memberi layanan yang dibutuhkan. Ketanggapan petugas dalam memberikan layanan yang dibutuhkan diukur dari kecepatan layanan tersebut diberikan. Alasan di balik perhatian ini adalah akal sehat dan pertimbangan terhadap klien..
3. Assurance (jaminan), meliputi keahlian, kompetensi, kesopanan, dan keandalan staf; bebas dari risiko, bahaya, serta ketidakpastian. Jaminan ialah tindakan guna melindungi anggota masyarakat dari bahaya yang, jika terjadi, akan mengganggu ketertiban umum.
4. Emphaty (empati), mencakup kemampuan membangun hubungan dengan mudah, berkomunikasi dengan baik, dan memahami keperluan pelanggan. Empati adalah memberikan perhatian yang dipersonalisasi pada setiap pelanggan. Empati adalah tindakan memperhatikan klien secara personal atau individual dengan menempatkan diri pada posisi mereka..
5. Tangibles (bukti fisik), meliputi kendaraan operasional serta personel, peralatan, fasilitas fisik, dan sarana komunikasi. Oleh karena itu, bukti keberadaan yang paling nyata adalah bukti langsung. Semua fasilitas yang dapat diamati di dunia nyata merupakan bukti keberadaannya.(Hartuti et al., 2020)

Indikator Kepuasan Pasien

menurut Pohan (2013:145) mengatakan bahwa, dalam konsep Indikator kepuasan pasien meliputi:

1. Peningkatan berkelanjutan dalam pemberian layanan kesehatan melalui standarisasi kompetensi teknis. (Kepuasan terhadap akses layanan Kesehatan)
2. Sumber daya manusia, kebijakan, obat-obatan, lingkungan gedung, dan peralatan semuanya harus memenuhi kriteria kualitas layanan. (Kepuasan terhadap Mutu layanan Kesehatan)
3. Mempromosikan lingkungan yang saling menghormati dengan memastikan kenyamanan dan kebersihan. (Kepuasan terhadap proses layanan Kesehatan , termasuk hubungan antar manusia)
4. Memfasilitasi kemampuan pasien untuk bernavigasi dalam sistem layanan kesehatan. (Kepuasan terhadap Sistem layanan Kesehatan)(Anggrianni et al., 2017)

3. Metode Penelitian

Teknik penelitian kualitatif akan digunakan dalam penelitian ini. Mengikuti teori Craswell (2014), cabang studi ini mengumpulkan, memilah, mendeskripsikan, dan menjelaskan ciri atau kualitas pengaruh sosial. Oleh karena itu, sebuah laporan tertulis akan disusun untuk mendukung metodologi penelitian ini. Laporan tersebut akan mencakup tinjauan pustaka, teknik, teori, dan perdebatan yang spesifik terhadap proyek penelitian ini..

jenis penelitian ini akan menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif berdasarkan di dalam (Syahrizal & Jailani, 2023) beberapa teori (Samsu, 2017) Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kualitas layanan rawat inap RSIA Kartini dan hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pasien. Data yang dikumpulkan akan diinterpretasi secara mendalam untuk memahami makna dan konteks dari fenomena yang diteliti. serta menggunakan Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

Observasi

Menurut Nasution dan Sugiyono (2020:109), Peneliti menggunakan observasi sebagai metode untuk lebih memahami data dalam konteks sosial yang lebih luas dengan melakukan observasi langsung. Salah satu cara memperoleh informasi adalah dengan mengamati langsung kejadian atau perilaku di lapangan untuk mengumpulkan data. Adapun untuk penelitian ini observasi dilakukan secara pribadi dengan mengunjungi lokasi penelitian di RSIA Kartini.

Wawancara

Wawancara merupakan salah satu bentuk pengumpulan data yang dilakukan dengan mengajukan pertanyaan kepada responden guna memperoleh informasi spesifik mengenai topik yang diteliti (Huberman & Miles, 1992.) Adapun untuk penelitian ini wawancara dilakukan secara pribadi dengan mengunjungi lokasi penelitian di RSIA Kartini.

Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2020:124) dalam (Suharjo et al., 2024) Individu atau organisasi terlibat dalam dokumentasi ketika mereka mengumpulkan catatan kejadian masa lalu, baik dalam bentuk tekstual, seni grafis, gambar, maupun karya besar. Model analisis interaktif Miles dan Huberman (1992) digunakan untuk reduksi data, penyajian data, dan penyusunan kesimpulan (Medica et al., 2020) Fokus analisis mengacu pada Aspek kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di RSIA kartini.

4. Hasil Dan Pembahasan

Kualitas Pelayanan rawat inap di RSIA Kartini

Keandalan (Reliability)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Nuri Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa pelayanan RSIA Kartini menunjukkan konsistensi dan keandalan. Kebersihan ruang rawat inap dijaga oleh tim khusus, dan pemeliharaan alat kesehatan dilakukan secara berkala oleh tim kalibrasi internal. Tindakan cepat juga diberikan saat terjadi keluhan atau kerusakan fasilitas. Hal ini menunjukkan bahwa rumah sakit berkomitmen terhadap keandalan pelayanan.

Daya Tanggap (Responsiveness)

Dari hasil wawancara dengan Ibu Nuri dapat disimpulkan bahwa Rumah Sakit Kartini dan Petugas Rumah menunjukkan kesigapan dalam merespons kebutuhan pasien. Briefing harian tentang pelayanan dan komunikasi, serta pelatihan rutin, menjadi bagian dari sistem yang menjaga kesiapan petugas dalam menangani situasi mendesak.

Jaminan (Assurance)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Nuri maka dapat disimpulkan Kompetensi petugas medis dan non-medis di RSIA Kartini dijaga melalui pelatihan rutin, pembaruan ilmu pengetahuan, dan penerapan etika pelayanan. Ini memberikan rasa aman dan percaya dari pasien terhadap tenaga kesehatan di rumah sakit.

Empati (Empathy)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Nuri maka RSIA Kartini menunjukkan kepedulian yang tinggi terhadap pasien dan stafnya. Pendekatan personal dan komunikasi yang intensif menjadi bagian dari strategi pelayanan. Hal ini menciptakan lingkungan yang nyaman dan membuat pasien merasa dihargai secara individu.

Bukti Fisik (Tangibles)

Berdasarkan observasi dan dokumentasi Fasilitas RSIA Kartini dinilai bersih, lengkap, dan sesuai dengan standar pelayanan. Perencanaan pengembangan fasilitas serta studi banding dengan rumah sakit lain menunjukkan adanya orientasi pada peningkatan kualitas jangka panjang.

Kepuasan Pasien di RSIA Kartini

Kepuasan terhadap Akses Layanan Kesehatan Rawat Inap RSIA Kartini Berdasarkan wawancara dengan narasumber pasien dari RSIA Kartini menunjukan sebagian besar pasien memilih RSIA Kartini karena lokasi yang

strategis dan mudah dijangkau. Ini menunjukkan bahwa aksesibilitas menjadi salah satu keunggulan rumah sakit.

Kepuasan terhadap Mutu Layanan Kesehatan Rawat Inap RSIA Kartini

Berdasarkan wawancara dengan narasumber pasien dari RSIA Kartini menunjukkan Mutu layanan dinilai memuaskan, baik dari sisi fasilitas maupun kompetensi tenaga medis.

Sebagian besar pasien menyatakan puas terhadap pelayanan dan menyatakan akan kembali ke RSIA di masa mendatang.

Kepuasan terhadap Proses Layanan Rawat Inap RSIA Kartini (termasuk hubungan antar manusia)

Berdasarkan wawancara dengan narasumber pasien dari RSIA Kartini menunjukkan Pasien merasa nyaman selama dirawat, dan mengapresiasi komunikasi yang jelas dari dokter dan perawat. Hubungan interpersonal yang baik berperan besar dalam membangun kepuasan emosional pasien selama menjalani perawatan.

Kepuasan terhadap Sistem Layanan Kesehatan Rawat Inap RSIA Kartini Berdasarkan wawancara dengan narasumber pasien dan narasumber dari RSIA Kartini

menunjukkan Sistem evaluasi berkala melalui angket, respon cepat terhadap keluhan, dan sistem pelayanan yang dijalankan dengan baik mencakup pelatihan yang berkala. Hal ini menunjukkan bahwa rumah sakit tidak hanya fokus pada pelayanan langsung, tetapi juga pengelolaan sistem yang mendukungnya.

Hasil Analisis Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di RSIA Kartini

Berdasarkan dari hasil wawancara dengan 10 responden menunjukkan bahwa 8 responden menyatakan kepuasan yang tinggi terhadap akses Kualitas layanan yang meliputi lokasi strategis, mutu layanan mencakup fasilitas dan kompetensi tenaga medis proses layanan kenyamanan dan komunikasi yang baik dan sistem layanan evaluasi berkala, respon cepat terhadap keluhan meskipun demikian ada dari 2 responden yang memberikan komentar tentang beberapa hal seperti kebersihan yang kurang optimal tetapi secara keseluruhan aspek kualitas terhadap kepuasan pasien di RSIA kartini dinilai baik. yang dinilai kurang optimal. Catatan ini perlu menjadi perhatian manajemen untuk memastikan seluruh area rumah sakit terjaga kebersihannya dan memberikan kenyamanan maksimal bagi pasien. Selain itu, sejumlah responden memberikan saran dan komentar, termasuk meningkatkan fasilitas dan memperluas layanan.

5. Penutup

berdasarkan penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas rawat inap di RSIA Kartini umum nya baik, namun perlu adanya peningkatan kebersihan dan komunikasi. Disarankan pelatihan staf untuk meningkatkan komunikasi dan kebersihan, serta evaluasi kepuasan pasien secara berkala. Temuan ini memberikan implikasi penting bagi peningkatan kualitas layanan RSIA Kartini dan dapat menjadi acuan bagi rumah sakit lain

6. Ucapan Terimakasih

Puji dan syukur Saya panjatkan kehadirat Allah SWT.yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya. Shalawat beserta salam semoga terlimpah curahkan kepada Nabi kita yakni Rasulullah SAW. Berkat kekuatan pertolongan Allah SWT. Penyusun bisa menyelesaikan penelitian ini ucapan terimakasih yang tulus saya sampaikan kepada:

1. kedua orang tua saya terutama Ibu saya yang senantiasa berjuang dan membersamai dalam hal moral maupun finansial dan juga untuk Alm ayah yang senantiasa selalu saya do'akan
2. Seluruh keluarga dan teman- teman yang telah memberikan inspirasi, dukungan,do'a dan jasa-jasa yang tidak akan terhitung dan terbalas hingga akhir hayat. Semoga saya bisa memberikan yang terbaik.
3. Kepada Universitas Teknologi Digital
4. Kepada RSIA Kartni yang telah memberi kesempatan dan izin untuk melaukan penelitian ini.
5. Seluruh responden yang telah meluangkan waktu dan berpartisipasi dalam penelitian ini.

7. Referensi

- Amba, N., Saleky, S. R. J., & Sahertian, O. L. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Salahutu Kabupaten Maluku Tengah. *Jurnal Administrasi Terapan*, 2(1), 232–239.

- Anggrianni, S., Adji, I. S., Mustofa, A., & Wajdi, M. F. (2017). Kepuasan pasien rawat inap dan rawat jalan terhadap pelayanan gizi pasien diet diabetes mellitus. *Jurnal Manajemen Dayasaing*, 19(1), 74–85. <https://doi.org/10.23917/dayasaing.v19i1.5110>
- Baan, R. R. S. (2020). Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada RS. Bahagia Makassar. *Ekombis Sains: Jurnal Ekonomi, Keuangan dan Bisnis*, 5(1), 45–52. <https://doi.org/10.24967/ekombis.v5i1.591>
- Faizal, M. I., Intan, V. N., & Firmansyah, R. (2021). Analisis sistem informasi manajemen bagi pendidikan di masa pandemi Covid-19. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi)*, 7(1), 9–16. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v7i1.512>
- Hartuti, E. T. K., Khoir, A., & Yusuf, A. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank BRI Cabang Bintaro. *Jurnal Ekonomi Efektif*, 3(1), 262–275. <https://doi.org/10.32493/jee.v3i1.7316>
- Medica, P., Husada, F., Ustiawaty, J., Medica, P., Husada, F., Andriani, H., & Sukmana, D. J. (2020). *Buku metode penelitian kualitatif & kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu .
- Muzammil, V. K., Muzammil, M., Alfitri, N., & Sanjaya, V. F. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. *Revenue: Lentera Bisnis Manajemen*, 2(01), 21–25. <https://doi.org/10.59422/lbm.v2i01.162>
- Sawir, M. (2021). *Ilmu administrasi dan analisis kebijakan publik: Konseptual dan praktik*. Yogyakarta : CV BUDI UTAMA.
- Sihombing ,Y.A (2022) *Loyalitas Pasien: Tinjauan Aspek Pelayanan, Kepuasan, Trust, Komitmen, Brand Equity, dan Hospital Image*. Jawa Tengah: PT. Nasya Expanding Management (Penerbit NEM - Anggota IKAPI).
- Sinulingga, N. E., M. Kep, dkk, (2025). *Manajemen rumah sakit* (Vol. 41). Padang: CV. Gita Lentera.
- Suharjo, D. S., Homaidi, A., & Lutfi, A. (2024). Analisis Kebutuhan Pegawai Berdasarkan Peta Jabatan Pada Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Situbondo. *E-Link: Jurnal Teknik Elektro Dan Informatika*, 19(2), 197. <https://doi.org/10.30587/e-link.v19i2.8146>
- Syahrizal, H., & Jailani, M. S. (2023). Jenis-jenis penelitian dalam penelitian kuantitatif dan kualitatif. *Jurnal QOSIM: Jurnal Pendidikan Sosial & Humaniora*, 1(1), 13–23. <https://doi.org/10.61104/jq.v1i1.49>
- Winarso, F. A., Paselle, E., & Rande, S. (2020). Kualitas pelayanan kesehatan pada unit rawat inap Rumah Sakit TK IV Kota Samarinda. *Administrasi Negara*, 8(1), 8943–8952. <https://ejournal.ap.fisip-unmul.ac.id/site/?p=3089>