



Pengaruh Sistem Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Perawat di RS Islam Sari Asih Arrahmah Tangerang

Siti Aminah^{1*}

¹Manajemen, Institut Teknologi Dan Bisnis Ahmad Dahlan, Indonesia

*Penulis Korespondensi: azzahra.sdm38@gmail.com¹

Abstract. *This study aims to analyze the influence of work system and work-related stress on the performance of nurses at RS Islam Sari Asih Arrahmah Tangerang, considering that the nursing profession is highly vulnerable to physical and psychological pressure due to high workload and task complexity. The study employed a quantitative approach with an associative survey method, involving 65 nurses working in shift systems as respondents. Data were collected using Likert-scale questionnaires and analyzed through multiple linear regression. The results indicate that a proportional work system, clear task allocation, and regular shift schedules positively affect nurses' performance, whereas workload imbalance, rapid shift rotations, high administrative demands, and ineffective communication increase work-related stress, which in turn reduces performance. Most respondents were categorized as experiencing moderate stress, yet they were still able to demonstrate good performance in terms of task accuracy, service quality, professionalism, and responsibility towards patients. These findings confirm that work-related stress serves as an important mediator in the relationship between work system and nurses' performance. Practically, hospital management is advised to balance workload across shifts, enhance vertical and horizontal communication among staff, provide adequate managerial support and supervision, and implement stress management programs, professional development training, and fair work rotation. Such efforts are expected to create a healthy, safe, and productive work environment, improve nurse retention, and support the sustainable enhancement of healthcare service quality.*

Keywords: Human Resource Management; Nurse Performance; Shift Work; Work System; Work-Related Stress

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh sistem kerja dan stres kerja terhadap kinerja perawat di RS Islam Sari Asih Arrahmah Tangerang, mengingat profesi keperawatan sangat rentan terhadap tekanan fisik dan psikologis akibat beban kerja yang tinggi dan kompleksitas tugas. Metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan survei asosiatif, melibatkan 65 perawat sebagai responden yang bekerja dengan sistem shift. Data dikumpulkan melalui kuesioner berbasis skala Likert dan dianalisis menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem kerja yang proporsional, pembagian tugas yang jelas, serta jadwal shift yang teratur berpengaruh positif terhadap kinerja perawat, sedangkan ketidakseimbangan beban kerja, pergantian shift yang cepat, tuntutan administratif yang tinggi, dan komunikasi yang kurang efektif meningkatkan tingkat stres kerja, yang pada gilirannya menurunkan kinerja. Sebagian besar responden berada pada kategori stres sedang, namun tetap mampu menunjukkan kinerja baik pada indikator ketepatan tugas, kualitas pelayanan, profesionalisme, dan tanggung jawab terhadap pasien. Temuan ini menegaskan bahwa stres kerja berperan sebagai mediator penting dalam hubungan antara sistem kerja dan kinerja perawat. Implikasi praktisnya, manajemen rumah sakit disarankan untuk menyeimbangkan beban kerja antarshift, meningkatkan komunikasi vertikal dan horizontal antarpegawai, menyediakan dukungan manajerial dan supervisi yang memadai, serta mengimplementasikan program manajemen stres, pelatihan pengembangan profesional, dan rotasi kerja yang adil. Upaya ini diharapkan dapat menciptakan lingkungan kerja yang sehat, aman, dan produktif, meningkatkan retensi perawat, serta mendukung peningkatan mutu pelayanan kesehatan secara berkelanjutan.

Kata kunci: Kerja Shift; Kinerja Perawat; Manajemen Sumber Daya Manusia.; Sistem Kerja; Stres Kerja

1. LATAR BELAKANG

Fenomena ketenagakerjaan di sektor kesehatan, khususnya pada tenaga keperawatan, menjadi isu penting dalam beberapa tahun terakhir. Perawat merupakan garda terdepan dalam pelayanan kesehatan yang berinteraksi langsung dengan pasien dan berperan besar dalam menentukan mutu layanan rumah sakit (Andi Masti Amirah et al., 2022). Tuntutan kerja yang tinggi, kompleksitas kasus, serta kebutuhan untuk tetap profesional dan empatik menjadikan

profesi ini rentan terhadap tekanan fisik maupun emosional (Hendrawati et al., 2025). Oleh karena itu, sistem kerja dan manajemen beban kerja yang efektif sangat diperlukan untuk menjaga kinerja perawat tetap optimal.

Rumah Sakit Islam Sari Asih Arrahmah Tangerang menerapkan sistem kerja tiga shift, yaitu pagi (07.00–14.00), sore (14.00–21.00), dan malam (21.00–07.00), guna memastikan layanan kesehatan berjalan selama 24 jam. Namun, sistem kerja bergilir ini menimbulkan sejumlah permasalahan, di antaranya ketidakseimbangan beban kerja dan waktu istirahat antarshift. Data internal menunjukkan adanya tren pengunduran diri perawat dalam tiga tahun terakhir, yakni 12 orang pada tahun 2022, menurun menjadi 7 orang pada 2023, dan 6 orang pada 2024. Selain itu, rasio perawat terhadap pasien di beberapa unit mencapai 1:9, jauh di atas rasio ideal 1:5 menurut Badan Pusat Statistik (BPS, 2023). Ketidakseimbangan tersebut berpotensi menimbulkan stres dan kelelahan yang berdampak negatif terhadap kinerja perawat.

Hasil penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa sistem kerja shift yang tidak dikelola dengan baik dapat meningkatkan risiko stres kerja dan menurunkan produktivitas (Ernanik & Syarifah, 2022). Kondisi tersebut juga dialami oleh perawat di RS Islam Sari Asih Arrahmah Tangerang, di mana pergantian shift yang cepat, beban kerja tidak merata, dan kurangnya dukungan dari atasan sering kali memicu kelelahan fisik dan emosional. Dampaknya terlihat pada penurunan motivasi, peningkatan kesalahan pelayanan, serta rendahnya kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

Stres kerja merupakan kondisi psikologis yang muncul ketika individu merasa tuntutan pekerjaan melebihi kemampuan adaptasinya. Dalam konteks rumah sakit, tekanan kerja yang tinggi, tanggung jawab besar, serta interaksi intens dengan pasien menjadi faktor pemicu utama stres kerja. Temuan Muthia dan Pudyastuti (2023) menyebutkan bahwa stres kerja yang tidak diimbangi dengan dukungan organisasi yang memadai dapat menyebabkan burnout dan menurunkan kualitas pelayanan. Jika hal ini tidak ditangani, maka akan berdampak pada turunnya loyalitas, kinerja, dan retensi tenaga keperawatan (Ansheila et al., 2023).

Berdasarkan fenomena tersebut, penting dilakukan penelitian untuk menganalisis pengaruh sistem kerja dan stres kerja terhadap kinerja perawat di RS Islam Sari Asih Arrahmah Tangerang. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan dasar empiris bagi manajemen rumah sakit dalam menyusun kebijakan penjadwalan kerja yang efisien serta menciptakan lingkungan kerja yang mendukung kesejahteraan perawat dan peningkatan mutu pelayanan kesehatan.

2. KAJIAN TEORITIS

Rumah sakit merupakan lembaga pelayanan kesehatan yang memiliki peran penting dalam menyediakan layanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif bagi masyarakat (Amran et al., 2022). Berdasarkan Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009, rumah sakit bertugas memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara menyeluruh, mencakup layanan rawat jalan, rawat inap, hingga gawat darurat. Kinerja rumah sakit tidak hanya ditentukan oleh sarana dan teknologi, tetapi juga sangat bergantung pada pengelolaan sumber daya manusia, khususnya tenaga keperawatan yang berinteraksi langsung dengan pasien (Toyo et al., 2022).

Manajemen sumber daya manusia (MSDM) berperan penting dalam mengoptimalkan tenaga kerja agar dapat memberikan kinerja terbaik. Menurut Dessler (2020), MSDM mencakup proses perencanaan, rekrutmen, pelatihan, serta evaluasi kinerja dan kesejahteraan pegawai. Dalam konteks rumah sakit, fungsi MSDM tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga menciptakan iklim kerja yang mendukung kesejahteraan psikologis tenaga kesehatan (Amelia et al., 2022). Penelitian Husni Pasarela (2023) menunjukkan bahwa penerapan kebijakan MSDM yang baik berpengaruh positif terhadap peningkatan kinerja serta penurunan stres kerja di kalangan perawat. Dengan demikian, pengelolaan SDM yang efektif berkontribusi terhadap stabilitas emosional dan produktivitas tenaga medis.

Sistem kerja juga memiliki pengaruh besar terhadap kondisi psikologis karyawan. Heizer dan Render (2016) menjelaskan bahwa sistem kerja merupakan pengaturan waktu, metode, serta pembagian tugas untuk mencapai efisiensi. Dalam lingkungan rumah sakit, sistem kerja biasanya menerapkan pola shift agar pelayanan berlangsung 24 jam. Namun, penelitian Mugni Jayadi dan Liana (2022) menunjukkan bahwa sistem kerja bergilir yang tidak diimbangi waktu istirahat cukup dapat menimbulkan stres dan menurunkan kinerja. Sebaliknya, jadwal kerja yang proporsional mampu meningkatkan motivasi serta kepuasan kerja tenaga keperawatan.

Stres kerja diartikan sebagai reaksi fisik dan emosional yang muncul akibat ketidakseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan kemampuan individu untuk memenuhinya (Robbins & Judge, 2017). Ivancevich dan Matteson (1993) menambahkan bahwa sumber stres dapat berasal dari beban kerja tinggi, konflik peran, tekanan waktu, maupun kurangnya dukungan sosial di tempat kerja. Penelitian Olivia et al. (2022) juga mengungkapkan bahwa stres kerja berdampak negatif terhadap kinerja perawat, karena menurunkan fokus dan empati dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

Berdasarkan teori dan temuan empiris tersebut, dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia dan sistem kerja memiliki hubungan erat dengan tingkat stres kerja tenaga kesehatan. Pengelolaan MSDM yang efektif akan menciptakan sistem kerja yang adil

dan manusiawi, sehingga membantu menjaga keseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan kemampuan individu. Dengan demikian, penerapan manajemen kerja yang baik diyakini mampu menurunkan tingkat stres serta meningkatkan kinerja perawat dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei dan desain asosiatif. Tujuannya adalah untuk menganalisis hubungan serta pengaruh antara variabel sistem kerja (X_1) dan stres kerja (X_2) terhadap kinerja perawat (Y). Pendekatan ini bersifat eksplanatori karena berupaya menjelaskan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat berdasarkan data empiris yang dikumpulkan di lapangan.

Objek penelitian difokuskan pada perawat yang bekerja dengan sistem kerja shift di Rumah Sakit Islam Sari Asih Arrahmah Tangerang. Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh tenaga perawat pelaksana yang berjumlah 78 orang. Rumah sakit tersebut dipilih karena menerapkan sistem shift tiga waktu (pagi, sore, malam) yang dianggap dapat memengaruhi tingkat stres dan kinerja perawat.

Sampel ditentukan menggunakan teknik probability sampling dengan metode simple random sampling agar setiap anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk terpilih menjadi responden. Berdasarkan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 5%, diperoleh 65 responden sebagai sampel penelitian. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner tertutup yang disusun berdasarkan indikator dari teori-teori relevan mengenai sistem kerja, stres kerja, dan kinerja perawat. Setiap item diukur menggunakan skala Likert 1–5, mulai dari “sangat tidak setuju” hingga “sangat setuju”.

Penelitian ini melibatkan tiga variabel utama, yaitu sistem kerja (X_1), stres kerja (X_2), dan kinerja perawat (Y). Sistem kerja mengacu pada pola dan durasi kerja perawat dalam sistem shift yang mencakup frekuensi pergantian dan beban kerja tiap giliran. Stres kerja menggambarkan kondisi tekanan psikologis yang muncul akibat beban kerja, ketegangan hubungan kerja, serta ketidakjelasan peran. Kinerja perawat mencerminkan hasil kerja yang meliputi ketepatan tindakan, tanggung jawab, kualitas pelayanan, serta kepatuhan terhadap prosedur rumah sakit. Setiap variabel diukur menggunakan indikator yang diadaptasi dari teori Anjani (2021), Robbins dan Judge (2017), serta Mangkunegara (2019).

Analisis data dilakukan secara kuantitatif menggunakan perangkat lunak SPSS versi 26. Sebelum pengujian hipotesis, dilakukan uji kelayakan instrumen untuk memastikan validitas dan reliabilitas data. Pengujian hipotesis dilakukan dengan analisis regresi linier berganda

untuk mengetahui sejauh mana sistem kerja (X_1) dan stres kerja (X_2) berpengaruh terhadap kinerja perawat (Y). Model penelitian dirumuskan sebagai berikut: $Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \varepsilon$
Keterangan: Y = kinerja perawat, X_1 = sistem kerja, X_2 = stres kerja, β_0 = konstanta, β_1 dan β_2 = koefisien regresi, ε = error term.

Hasil analisis diinterpretasikan untuk menjawab rumusan masalah dan tujuan penelitian, serta memberikan dasar empiris bagi pengelolaan sistem kerja dan stres kerja di lingkungan rumah sakit..

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini melibatkan 65 perawat di RS Islam Sari Asih Arrahmah Tangerang. Sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan (86,15%), berusia 24–31 tahun (67,69%), dan berpendidikan D3 Keperawatan (63,08%). Mayoritas memiliki masa kerja 3–4 tahun (38,46%) dan bekerja pada shift pagi (49,23%). Komposisi ini menggambarkan bahwa sebagian besar responden berada pada usia produktif dengan pengalaman kerja yang cukup, sehingga dapat memberikan penilaian yang objektif terhadap sistem kerja di lingkungan rumah sakit.

Tabel 1. Karakteristik Responden (n = 65).

Karakteristik	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Jenis kelamin	Perempuan	56	86,15
	Laki-laki	9	13,85
Usia (tahun)	24–27	21	32,31
	28–31	23	35,38
	≥ 32	21	32,31
Pendidikan terakhir	D3 Keperawatan	41	63,08
	Profesi Ners	24	36,92
Lama bekerja	1–2 tahun	17	26,15
	3–4 tahun	25	38,46
	≥ 5 tahun	18	27,69
Shift kerja	Pagi	32	49,23
	Sore	14	21,54
	Malam	10	15,38
	Bergilir	9	13,85

Sumber: Data primer, 2025.

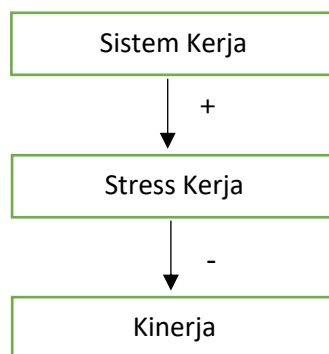
Berdasarkan hasil analisis deskriptif, sistem kerja di rumah sakit secara umum dinilai baik oleh para perawat, terutama dalam hal pengaturan waktu kerja, pembagian shift, dan waktu istirahat. Rata-rata skor menunjukkan bahwa lebih dari 70% responden merasa jadwal kerja sudah sesuai dengan peraturan rumah sakit. Namun, indikator beban kerja memperoleh

skor paling rendah, menandakan masih adanya ketimpangan jumlah pasien dan tenaga kerja pada tiap shift. Ketidakseimbangan tersebut dapat menimbulkan tekanan fisik dan psikologis yang berdampak pada stres kerja.

Hasil analisis terhadap stres kerja menunjukkan bahwa sebagian besar perawat berada pada kategori stres sedang. Faktor utama penyebab stres adalah ketidakjelasan pembagian tugas antarperawat dan tuntutan administrasi yang tinggi. Sebagian responden menyebutkan bahwa komunikasi vertikal antara atasan dan staf belum sepenuhnya efektif, sehingga instruksi kerja kadang tidak tersampaikan dengan jelas. Akibatnya, beberapa perawat merasa tanggung jawabnya tumpang tindih dengan rekan kerja lain. Kondisi ini selaras dengan penelitian Sari dan Nugraha (2021) yang menyebutkan bahwa ketidakjelasan peran merupakan salah satu pemicu stres terbesar di lingkungan keperawatan.

Meskipun menghadapi tekanan kerja, sebagian besar perawat tetap menunjukkan kinerja yang baik. Skor tertinggi diperoleh pada indikator peningkatan kualitas pelayanan dan ketepatan waktu dalam menyelesaikan tugas. Hal ini mencerminkan profesionalisme tinggi dan rasa tanggung jawab terhadap pasien. Namun, beberapa responden dengan tingkat stres lebih tinggi menunjukkan kecenderungan menurunnya semangat dan ketelitian kerja. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa stres kerja berperan sebagai faktor yang memediasi pengaruh sistem kerja terhadap kinerja perawat.

Gambar 1. Model Hubungan Antarvariabel Penelitian.



Keterangan: tanda (+) menunjukkan pengaruh positif terhadap stres kerja (semakin berat sistem kerja, stres meningkat); tanda (–) menunjukkan pengaruh negatif stres kerja terhadap kinerja (semakin tinggi stres, kinerja menurun).

Hasil ini mendukung teori Robbins dan Judge (2017) yang menyatakan bahwa stres kerja muncul ketika tuntutan pekerjaan tidak sebanding dengan kemampuan individu untuk mengendalikannya. Dalam konteks rumah sakit, sistem kerja yang terlalu padat tanpa dukungan manajerial yang memadai dapat menurunkan efektivitas kerja. Sebaliknya, sistem

kerja yang efisien dan pembagian tugas yang proporsional dapat mengurangi tekanan psikologis dan meningkatkan kinerja.

Temuan ini juga sejalan dengan penelitian Wijayanti dan Rahmawati (2020), yang menyebutkan bahwa stres kerja memiliki efek mediasi terhadap hubungan antara sistem kerja dan kinerja. Artinya, sistem kerja yang baik tidak hanya meningkatkan produktivitas secara langsung, tetapi juga berperan dalam menurunkan stres kerja, sehingga perawat dapat bekerja dengan lebih optimal.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa sistem kerja yang efektif dan lingkungan kerja yang mendukung merupakan kunci peningkatan kinerja perawat. Manajemen rumah sakit perlu memperhatikan keseimbangan antara beban kerja, waktu istirahat, dan komunikasi antarpegawai untuk menciptakan kondisi kerja yang sehat dan produktif.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa sistem kerja memiliki pengaruh penting terhadap tingkat stres dan kinerja perawat di RS Islam Sari Asih Arrahmah Tangerang. Secara umum, pengaturan jadwal dan pembagian waktu kerja telah berjalan baik, namun masih terdapat ketidakseimbangan beban kerja antarshift yang berpotensi menimbulkan stres. Stres kerja berada pada kategori sedang dan terutama disebabkan oleh tuntutan administratif, ketidakjelasan pembagian tugas, serta komunikasi vertikal yang belum optimal. Meskipun menghadapi tekanan tersebut, sebagian besar perawat tetap menunjukkan kinerja yang baik, terutama dalam ketepatan waktu dan tanggung jawab pelayanan.

Sistem kerja yang proporsional terbukti mampu menekan stres kerja dan meningkatkan kinerja perawat, sedangkan sistem kerja yang tidak efisien dapat memperburuk tekanan psikologis dan menurunkan produktivitas. Oleh karena itu, manajemen rumah sakit disarankan untuk melakukan evaluasi berkala terhadap sistem kerja dan pembagian beban antarshift, memperbaiki mekanisme komunikasi antarpegawai, serta menyediakan pelatihan manajemen stres dan supervisi rutin. Selain itu, penyesuaian beban kerja dengan kapasitas tenaga keperawatan serta pemberian waktu istirahat yang memadai akan berkontribusi pada peningkatan kesejahteraan psikologis dan mutu pelayanan keperawatan secara keseluruhan.

DAFTAR REFERENSI

- Agustian, I., Mufidah, N., Chakra Setiawan, H., Suklani, S., & Chakra Setiawan, H. (2023). Manajemen evaluasi kinerja guru di Pondok Pesantren Al-Iman Putra Ponorogo. *COMSERVA Indonesian Journal of Community Services and Development*, 2(09), 1873–1882. <https://doi.org/10.59141/comserva.v2i09.567>
- Ali, A. F. (2019). Hubungan stres kerja dan kelelahan kerja dengan produktivitas kerja perawat Puskesmas Kota Surabaya. *Unpublished manuscript*. <http://repository.unair.ac.id/102100/>
- Alsadaan, N., Salameh, B., Reshia, F. A. A. E., Alruwaili, R. F., Alruwaili, M., Awad Ali, S. A., Alruwaili, A. N., Hefnawy, G. R., Alshammari, M. S. S., Alrumayh, A. G. R., Alruwaili, A. O., & Jones, L. K. (2023). Impact of nurse leaders behaviors on nursing staff performance: A systematic review of literature. *Inquiry (United States)*, 60. <https://doi.org/10.1177/00469580231178528>
- Amelia, A., Manurung, K. A., & Purnomo, D. B. (2022). Peranan manajemen sumber daya manusia dalam organisasi. *Mimbar Kampus: Jurnal Pendidikan dan Agama Islam*, 21(2), 128–138. <https://doi.org/10.47467/mk.v21i2.935>
- Amran, R., Apriyani, A., & Dewi, N. P. (2022). Peran penting kelengkapan rekam medik di rumah sakit. *Baiturrahmah Medical Journal*, 1(September 2021), 69–76.
- Andi Masti Amirah, Samsualam, & Tutik Agustini. (2022). Pengaruh shift kerja terhadap stres kerja perawat instalasi rawat inap isolasi. *Window of Nursing Journal*, 03(01), 57–65. <https://doi.org/10.33096/won.v3i1.92>
- Anggraini, D., Nasution, M. I., & Prayogi, M. A. (2023). Optimalisasi kinerja pegawai: Stres kerja dan kualitas kehidupan kerja dengan mediasi kepuasan kerja. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 24(2), 170–198.
- Ernanik, & Syarifah, D. (2022). Pengaruh workplace aggression terhadap stres kerja pada perawat dengan structural empowerment sebagai variabel moderator. *Buletin Riset Psikologi dan Kesehatan Mental*, X, 1–9.
- Husni Pasarela. (2023). Pengantar manajemen sumber daya manusia. *CiDEA Journal*, 2(2), 66–75. <https://doi.org/10.56444/cideajournal.v2i2.1277>
- Inayatullah Kusuma, B., & Hikmat Ramdan, A. (2023). Hubungan kelelahan kerja dengan stres kerja pada perawat di rumah sakit (literature review). *Jurnal Sehat Masada*, 17(1), 116–126. <https://doi.org/10.38037/jsm.v17i1.419>
- Muthia, A., & Pudyastuti, R. R. (2023). *Manajemen sumber daya manusia kesehatan* (M. K. Dr. Neila Sulung, S.Pd., Ns., Ed.; 1st ed., pp. 30–31). PT Global Eksekutif Teknologi.

<https://www.researchgate.net/publication/372220815> MANAJEMEN SUMBER DA
YA MANUSIA KESEHATAN

- Mugni Jayadi, R., & Liana, L. (2022). Pengaruh motivasi, lingkungan kerja, dan stres kerja terhadap kinerja karyawan. *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan*, 5(2), 661–670. <https://doi.org/10.32670/fairvalue.v5i2.2323>
- Olivia, I. S., Firdani, F., & Putri, N. W. (2022). Hubungan beban kerja dan karakteristik individu dengan stres kerja pada petugas pemadam kebakaran Kabupaten Tanah Datar. *Jurnal Keselamatan Kesehatan Kerja dan Lingkungan*, 3(1), 1–9. <https://doi.org/10.25077/jk3l.3.1.1-9.2022>
- Toyo, E. M., Leki, K. G. B., Indarsari, F., & Woro, S. (2022). Evaluasi sistem pelaporan insiden keselamatan pasien dengan metode HMN di rumah sakit. *Majalah Farmasetika*, 8(1), 56. <https://doi.org/10.24198/mfarmasetika.v8i1.41357>
- Archanna, & Rama, E. (2023). Pengaruh sistem antrian dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Ibnu Sina. *Jurnal Ilmu Kesehatan*, 3, 430–439.
- Belair, A. R. (2003). *Shopping for your self: When marketing becomes a social problem* (Doctoral dissertation, Concordia University, Montreal, Quebec, Canada).
- Lindawati. (2015). Analisis faktor yang mempengaruhi perilaku ekonomi dan kesejahteraan rumah tangga petani usahatani terpadu padi-sapi di Provinsi Jawa Barat. *Institut Pertanian Bogor*. Retrieved from <http://repository.ipb.ac.id/handle/123456789/85350>
- Ansheila, K., Tewal, B., Lengkong, V. P. K., & Lumintang, G. G. (2023). *Manajemen sumber daya manusia dan budaya kerja rumah sakit*. In C. Dr. Lucky O.H. Dotulong, SE, M.Si (Ed.), (pp. 26–27). Unsrat Press. <https://unsratpress.unsrat.ac.id/buku/manajemen-sumber-daya-manusia-dan-budaya-kerja-rumah-sakit>