

ANALISIS MANAJEMEN PELAYANAN KESEHATAN DI KLINIK PRATAMA GRAHA BINA HUSADA: STUDI KASUS KUALITATIF

Rifika Dzahran Nurcahwani¹, Enrike Agnatasya Wulandari², Elis Shelvia Cristiani Telaumbanua³, Hazisah⁴, Anom Dwi Prakoso^{5*}

^{1,2,3,4}Program Studi Administrasi Kesehatan, Universitas Medika Suherman

*Email korespondensi: anomdwiprakoso@gmail.com

Received: 12 March 2026; Revised: 13 March 2026; Accepted: 21 April 2026

Abstract

Primary health care plays a critical role in ensuring access, quality, and patient safety. As first-level health facilities, primary clinics are required to implement effective service management to support service quality and patient satisfaction. This study aimed to analyze health service management at Graha Bina Husada Primary Clinic, focusing on service workflows, human resources governance, quality implementation, and patient experience. This study employed a qualitative approach using a case study design conducted from December 14 to 21, 2025. Data were collected through direct observation, semi-structured interviews with healthcare staff and management, document review, and a patient satisfaction survey involving 15 patients. Data were analyzed using thematic analysis and interpreted based on Ministry of Health regulations and clinic accreditation standards. The findings indicated that service workflows were well-structured and implemented in accordance with standard operating procedures and supported by an integrated clinical information system. Human resources management generally complied with regulatory requirements; however, inconsistencies were observed in task delegation and coordination between managerial and medical professional roles. Quality indicators had been implemented, although challenges remained in adapting to dynamic National Health Insurance (BPJS Kesehatan) regulations. Patient experience analysis showed a generally high level of satisfaction with service procedures, staff competence, and facilities, although waiting time remained a concern. In conclusion, health service management at the clinic has been adequately implemented, but strengthening interprofessional coordination, clarifying professional roles, and enhancing staff competencies are necessary to support continuous quality improvement.

Keywords: health service management, primary clinic, service quality, patient satisfaction, human resources

Abstrak

Pelayanan kesehatan primer memegang peran penting dalam menjamin akses, mutu, dan keselamatan pasien. Klinik Pratama sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama dituntut memiliki sistem manajemen pelayanan yang efektif untuk mendukung mutu layanan dan kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan menganalisis manajemen pelayanan kesehatan di Klinik Pratama Graha Bina Husada meliputi alur pelayanan, tata kelola sumber daya manusia, implementasi mutu pelayanan, serta pengalaman pasien. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus yang dilaksanakan pada 14–21 Desember 2025. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung, wawancara semi-terstruktur dengan tenaga kesehatan dan manajemen, telaah dokumen, serta survei kepuasan terhadap 15 pasien. Analisis data dilakukan secara tematik dengan mengacu pada regulasi Kementerian Kesehatan dan standar akreditasi

klirik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa alur pelayanan telah terstruktur sesuai standar operasional prosedur dan didukung oleh sistem informasi klinik. Tata kelola sumber daya manusia secara umum telah sesuai regulasi, namun ditemukan ketidakkonsistenan dalam pelaksanaan pembagian tugas dan koordinasi antara fungsi manajerial dan profesi medis. Implementasi indikator mutu pelayanan telah berjalan, meskipun masih menghadapi tantangan adaptasi terhadap regulasi BPJS Kesehatan. Pengalaman pasien menunjukkan tingkat kepuasan yang baik terhadap prosedur, kompetensi petugas, dan fasilitas, meskipun waktu tunggu masih menjadi kendala. Disimpulkan bahwa manajemen pelayanan klinik telah berjalan cukup baik, namun diperlukan penguatan koordinasi interprofesional, kejelasan peran, dan peningkatan kompetensi SDM untuk mendukung perbaikan mutu berkelanjutan.

Kata kunci: manajemen pelayanan kesehatan, klinik pratama, mutu pelayanan, kepuasan pasien, sumber daya manusia

PENDAHULUAN

Mutu pelayanan kesehatan adalah tingkat pelayanan kesehatan bagi individu dan masyarakat yang dapat meningkatkan derajat kesehatan yang optimal, diberikan sesuai dengan standar pelayanan dan perkembangan ilmu pengetahuan terkini, serta memenuhi hak dan kewajiban pasien (Kurniady & Marini, 2024). Fasilitas dan kualitas layanan kesehatan menjadi faktor yang sangat dipertimbangkan oleh masyarakat untuk memilih fasilitas pelayanan kesehatan. Fasilitas merupakan faktor penting bagi pelanggan yang akan berkunjung pada suatu tempat, apabila tersedia fasilitas yang dapat memenuhi segala kebutuhan pelanggan selama pelanggan berada di perusahaan/ tempat (Nur et al., 2025).

Pelayanan kesehatan primer merupakan komponen fundamental dalam sistem kesehatan yang berperan sebagai pintu masuk pertama bagi masyarakat untuk memperoleh layanan kesehatan yang komprehensif, berkesinambungan, dan berorientasi pada kebutuhan pasien. Fasilitas kesehatan tingkat pertama, termasuk klinik pratama, memiliki tanggung jawab dalam menyediakan layanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif secara efektif dan efisien. Kinerja pelayanan kesehatan primer tidak hanya memengaruhi akses masyarakat terhadap layanan kesehatan, tetapi juga

berkontribusi pada peningkatan mutu layanan, keselamatan pasien, serta efisiensi sistem kesehatan secara keseluruhan. Namun, studi terbaru menunjukkan bahwa pengukuran kinerja pelayanan kesehatan primer di Indonesia masih menghadapi berbagai keterbatasan, terutama dalam menggambarkan secara komprehensif aspek kualitas layanan, proses pelayanan, dan pengalaman pasien pada tingkat fasilitas pelayanan kesehatan (Solikha et al., 2025).

Manajemen pelayanan kesehatan yang efektif menjadi faktor kunci dalam memastikan pelayanan yang berkualitas di fasilitas kesehatan primer. Fungsi manajemen yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan harus berjalan secara terintegrasi untuk mendukung tercapainya tujuan pelayanan kesehatan. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa efektivitas sistem manajemen pelayanan kesehatan memiliki hubungan yang signifikan dengan peningkatan mutu pelayanan, efisiensi operasional, serta kepuasan pasien, terutama melalui penguatan sistem informasi, optimalisasi sumber daya manusia, dan koordinasi pelayanan yang baik (Ramadani et al., 2025). Selain itu, penerapan manajemen mutu pelayanan yang sistematis juga berperan penting dalam meningkatkan

kinerja fasilitas kesehatan serta pengalaman pasien secara keseluruhan (Wasiyem Wasiyem et al., 2025).

Sumber daya manusia sebagai komponen utama dalam pelayanan kesehatan memiliki peran strategis dalam menentukan keberhasilan pelayanan kesehatan. Kompetensi tenaga kesehatan, kejelasan pembagian tugas, serta efektivitas koordinasi antarprofesi menjadi faktor penting dalam menjamin keselamatan pasien dan mutu pelayanan. Selain itu, kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai keberhasilan pelayanan kesehatan, karena mencerminkan persepsi pasien terhadap kualitas layanan yang diterima. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kompetensi tenaga kesehatan, kecepatan pelayanan, komunikasi petugas, serta ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai (Oktaningsy, 2022).

Klinik Pratama Graha Bina Husada merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang berperan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas, klinik dituntut untuk memiliki sistem manajemen pelayanan yang efektif dan berorientasi pada mutu serta keselamatan pasien. Namun demikian, berdasarkan studi pendahuluan melalui penelusuran ulasan pasien pada platform publik, ditemukan adanya variasi pengalaman pasien, di mana sebagian pasien menyampaikan kepuasan terhadap pelayanan tenaga kesehatan dan komunikasi dokter, sementara sebagian lainnya melaporkan adanya kendala dalam pelayanan, seperti lamanya waktu tunggu, kurang optimalnya komunikasi, serta permasalahan dalam pelayanan penunjang medis (Klinik Graha Bina Husada Reviews - Google Search, 2019). Variasi pengalaman pasien

tersebut menunjukkan pentingnya evaluasi manajemen pelayanan kesehatan secara komprehensif untuk mengidentifikasi kekuatan dan area yang memerlukan perbaikan dalam sistem pelayanan klinik.

Meskipun berbagai penelitian telah membahas manajemen pelayanan kesehatan dan mutu pelayanan di fasilitas kesehatan primer, sebagian besar penelitian masih berfokus pada aspek tertentu secara parsial, seperti kepuasan pasien atau sistem manajemen mutu secara terpisah. Penelitian yang mengkaji manajemen pelayanan kesehatan secara komprehensif dengan mengintegrasikan analisis alur pelayanan, pengorganisasian sumber daya manusia, implementasi mutu pelayanan, serta pengalaman pasien dalam satu kerangka analisis pada tingkat klinik pratama masih terbatas, khususnya yang menggunakan pendekatan studi kasus berbasis observasi langsung di fasilitas pelayanan kesehatan primer. Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang mampu memberikan gambaran menyeluruh mengenai implementasi manajemen pelayanan kesehatan di tingkat klinik pratama sebagai dasar untuk perbaikan mutu pelayanan secara berkelanjutan.

Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara komprehensif manajemen pelayanan kesehatan di Klinik Pratama Graha Bina Husada, meliputi sistem dan alur pelayanan, pengorganisasian dan pengelolaan sumber daya manusia, implementasi mutu pelayanan, serta pengalaman pasien. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan manajemen pelayanan kesehatan primer serta menjadi dasar rekomendasi untuk peningkatan mutu pelayanan dan keselamatan pasien di fasilitas kesehatan tingkat pertama.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus untuk menganalisis secara mendalam manajemen pelayanan kesehatan di Klinik Pratama Graha Bina Husada. Pendekatan ini dipilih untuk memperoleh pemahaman komprehensif mengenai sistem pelayanan, pengorganisasian sumber daya manusia, implementasi mutu pelayanan, serta pengalaman pasien dalam konteks pelayanan kesehatan primer. Penelitian dilaksanakan di Klinik Pratama Graha Bina Husada pada tanggal 14–21 Desember 2025. Pemilihan lokasi didasarkan pada pertimbangan bahwa klinik tersebut merupakan fasilitas kesehatan tingkat pertama yang melayani pasien umum dan peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), sehingga relevan untuk dilakukan evaluasi manajemen pelayanan kesehatan.

Informan penelitian terdiri dari pengelola klinik dan tenaga kesehatan, termasuk dokter, perawat, dan petugas administrasi, yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling berdasarkan peran, keterlibatan, dan pengetahuan mereka terhadap sistem pelayanan klinik. Selain itu, penelitian ini juga melibatkan 15 pasien sebagai responden survei kepuasan yang dipilih menggunakan teknik accidental sampling, yaitu pasien yang menerima pelayanan selama periode penelitian dan bersedia menjadi responden. Keterlibatan pasien bertujuan untuk memperoleh gambaran pengalaman dan tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan.

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung terhadap alur pelayanan dan aktivitas tenaga kesehatan, wawancara semi-terstruktur dengan informan untuk menggali informasi mengenai sistem pelayanan, pembagian tugas, mutu pelayanan, dan pengalaman pasien, serta studi dokumen terhadap dokumen internal klinik, seperti

struktur organisasi dan standar operasional prosedur. Selain itu, dilakukan survei kepuasan pasien menggunakan kuesioner yang mencakup aspek prosedur pelayanan, kecepatan pelayanan, kompetensi tenaga kesehatan, sikap petugas, biaya pelayanan, serta sarana dan prasarana.

Data kualitatif dari hasil wawancara dianalisis menggunakan analisis tematik melalui tahapan transkripsi data, reduksi data, pemberian kode (coding), pengelompokan kategori, dan identifikasi tema utama yang menggambarkan pengalaman pasien dan implementasi pelayanan kesehatan. Kutipan informan digunakan untuk memperkuat interpretasi hasil dan memberikan validasi terhadap temuan penelitian. Data kuantitatif dari survei kepuasan pasien dianalisis secara deskriptif menggunakan distribusi frekuensi dan persentase untuk menggambarkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

Keabsahan data dijaga melalui teknik triangulasi sumber dan metode dengan membandingkan data hasil observasi, wawancara, studi dokumen, dan survei pasien untuk memastikan konsistensi temuan. Penelitian ini juga memperhatikan prinsip etik penelitian dengan menjaga kerahasiaan identitas informan dan responden, serta memastikan partisipasi dilakukan secara sukarela setelah mendapatkan penjelasan mengenai tujuan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Gambaran Manajemen Pelayanan Kesehatan

Hasil observasi menunjukkan bahwa Klinik Pratama Graha Bina Husada telah memiliki sistem pelayanan yang terstruktur, meliputi pendaftaran, pemeriksaan, tindakan medis, dan

pelayanan administrasi. Alur pelayanan didukung oleh standar operasional prosedur dan sistem informasi klinik yang memfasilitasi pencatatan dan koordinasi pelayanan. Struktur organisasi klinik juga telah tersusun secara formal sesuai regulasi fasilitas kesehatan tingkat pertama. Namun demikian, hasil wawancara menunjukkan bahwa dalam

implementasi pelayanan masih terdapat kendala koordinasi dan efisiensi pelayanan, terutama terkait waktu tunggu dan dinamika pelayanan pasien JKN.

Hasil Survei Kepuasan Pasien

Hasil pengukuran kepuasan pasien disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Distribusi Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Klinik Pratama Graha Bina Husada (n=15)

| No | Indikator | Sangat Puas n (%) | Puas n (%) | Cukup n (%) | Tidak Puas |
|----|-----------------------------|-------------------|------------|-------------|------------|
| 1 | Kesesuaian pelayanan | 53,3 | 40,0 | 6,7 | 0 |
| 2 | Kemudahan prosedur | 46,7 | 46,7 | 6,7 | 0 |
| 3 | Kecepatan pelayanan | 40,0 | 46,7 | 13,3 | 0 |
| 4 | Kesesuaian biaya | 60,0 | 33,3 | 6,7 | 0 |
| 5 | Kompetensi tenaga kesehatan | 66,7 | 33,3 | 0 | 0 |
| 6 | Sikap petugas | 60,0 | 40,0 | 0 | 0 |
| 7 | Sarana prasarana | 53,3 | 40,0 | 6,7 | 0 |
| 8 | Penanganan pengaduan | 46,7 | 46,7 | 6,7 | 0 |
| 9 | Kenyamanan | 53,3 | 40,0 | 6,7 | 0 |

Secara umum, pasien menyatakan puas terhadap pelayanan klinik, meskipun aspek kecepatan pelayanan masih menjadi perhatian.

Hasil Analisis Tematik Wawancara

Hasil analisis wawancara menghasilkan empat tema utama yang berkaitan dengan pengalaman pasien terhadap pelayanan kesehatan dan implementasi JKN, sebagaimana disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Hasil Analisis Tematik Pengalaman Pasien terhadap Pelayanan dan JKN

| Tema Utama | Subtema | Kutipan Informan |
|---|-----------------------|--|
| JKN membantu akses pelayanan | Manfaat pembiayaan | “Kalau pakai BPJS sangat membantu, jadi tidak terlalu memikirkan biaya waktu berobat.” |
| | Kemudahan akses | “Selama pakai BPJS, kalau sakit tinggal ke klinik atau puskesmas, tidak ribet soal biaya.” |
| | Pemanfaatan layanan | “Awalnya jarang dipakai, tapi waktu sakit baru terasa manfaatnya BPJS.” |
| Proses administrasi dan waktu tunggu | Prosedur administrasi | “Secara prosedur sebenarnya jelas, cuma kadang prosesnya agak lama.” |

| | | |
|---------------------------------|------------------------|---|
| Kualitas pelayanan | Waktu tunggu | “Antriannya lama, terutama kalau pasien BPJS banyak.” |
| | Penerimaan pasien | “Walaupun nunggu lama, saya maklum karena pasien BPJS juga banyak.” |
| | Sikap tenaga kesehatan | “Dokternya ramah dan perawatnya juga sopan.” |
| | Perbedaan pelayanan | “Kalau dibandingkan pasien umum, BPJS memang lebih lama antrinya.” |
| Kepuasan dan kepercayaan | Keadilan pelayanan | “Selama ini saya tidak merasa dibedakan, pelayanannya sama saja.” |
| | Kepuasan pasien | “Secara keseluruhan saya cukup puas dengan pelayanan BPJS.” |
| | Kepercayaan | “Menurut saya BPJS tetap dibutuhkan masyarakat.” |
| | Harapan perbaikan | “Ke depannya semoga pelayanannya bisa lebih cepat dan lebih baik.” |

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen pelayanan kesehatan di Klinik Pratama Graha Bina Husada telah berjalan secara sistematis dan sesuai dengan regulasi yang berlaku. Sistem pelayanan yang terstruktur, ketersediaan tenaga kesehatan, serta sarana prasarana yang memadai berkontribusi terhadap tingginya tingkat kepuasan pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian Ramadani et al. (2025) yang menyatakan bahwa sistem manajemen pelayanan yang efektif berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan kesehatan.

Hasil analisis wawancara menunjukkan bahwa program JKN berperan penting dalam meningkatkan akses pelayanan kesehatan, terutama dari aspek pembiayaan dan kemudahan akses. Informan menyatakan bahwa penggunaan BPJS membantu mengurangi beban biaya pelayanan kesehatan dan meningkatkan akses terhadap layanan. Hal ini menunjukkan bahwa JKN telah berfungsi sebagai

instrumen penting dalam mendukung akses pelayanan kesehatan primer.

Namun demikian, penelitian ini juga menemukan bahwa waktu tunggu pelayanan masih menjadi kendala utama. Informan menyatakan bahwa waktu tunggu cenderung lebih lama pada pasien JKN dibandingkan pasien umum. Kondisi ini menunjukkan bahwa peningkatan jumlah pasien JKN belum sepenuhnya diimbangi dengan peningkatan kapasitas pelayanan. Waktu tunggu merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan dan berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Meskipun terdapat kendala operasional, sebagian besar informan menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh kompetensi tenaga kesehatan, sikap petugas, serta kualitas pelayanan yang diberikan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Oktaningtyas (2022) yang menyatakan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, kompetensi tenaga kesehatan, dan komunikasi petugas.

Selain itu, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa pasien memiliki tingkat kepercayaan yang baik terhadap program JKN, meskipun masih terdapat harapan untuk peningkatan kualitas pelayanan, terutama dalam aspek kecepatan pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan kesehatan tidak hanya ditentukan oleh akses pelayanan, tetapi juga oleh efisiensi dan mutu pelayanan yang diberikan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen pelayanan kesehatan di Klinik Pratama Graha Bina Husada telah berjalan dengan baik, namun masih memerlukan peningkatan efisiensi pelayanan dan penguatan manajemen pelayanan untuk mendukung peningkatan mutu pelayanan kesehatan secara berkelanjutan.

PENUTUP

Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen pelayanan kesehatan di Klinik Pratama Graha Bina Husada secara umum telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan standar pelayanan kesehatan tingkat pertama, ditinjau dari aspek alur pelayanan, struktur organisasi, serta implementasi mutu pelayanan. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan klinik tergolong baik, terutama pada aspek kompetensi tenaga kesehatan, sikap petugas, dan kesesuaian biaya pelayanan. Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) juga terbukti berperan penting dalam meningkatkan akses pelayanan kesehatan bagi pasien. Namun demikian, penelitian ini masih menemukan beberapa kendala, terutama terkait efisiensi waktu tunggu pelayanan dan konsistensi koordinasi antar tenaga kesehatan dalam pelaksanaan pelayanan. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun sistem

manajemen telah berjalan, masih diperlukan penguatan dalam aspek implementasi operasional untuk mendukung peningkatan mutu pelayanan dan keselamatan pasien secara berkelanjutan.

Rekomendasi

Klinik Pratama Graha Bina Husada disarankan untuk meningkatkan efisiensi pelayanan, khususnya dalam mengurangi waktu tunggu pasien, serta memperkuat koordinasi dan kepatuhan terhadap pembagian tugas sesuai dengan kewenangan profesi. Selain itu, peningkatan kompetensi tenaga kesehatan melalui pelatihan berkelanjutan dan evaluasi mutu pelayanan secara berkala perlu dilakukan untuk mendukung peningkatan kualitas pelayanan. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menggunakan metode campuran dengan jumlah responden yang lebih besar agar diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai manajemen pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan primer.

DAFTAR PUSTAKA

- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2022). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 tentang indikator mutu pelayanan kesehatan*. Kementerian Kesehatan RI.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2023). *Standar dan instrumen akreditasi klinik*. Direktorat Jenderal Pelayanan Kesehatan, Kementerian Kesehatan RI.
- Kurniady, E. P., & Marini, I. (2024). *KEPUASAN PASIEN DI WILAYAH PUSKESMAS CIKARANG TAHUN 2023*. 01(01), 32–38.
- Nur, F., Aulia, B., Kurniawan, H. D., Sriwiyati, L., Lina, A., & Nursanti, D. (2025). *Analisis fasilitas dan kualitas*

pelayanan kesehatan terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat inap di rumah sakit. 02(04), 225–234.

Oktaningtyas, D. S. (2022). *Analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan pada klinik hc pedurungan. 8(3).*

Ramadani, S., Marpaung, F. A. H., Siregar, B., & Purba, S. H. (2025). Efektivitas Sistem Manajemen Puskesmas pada Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Provinsi Jawa Barat. *Surya Medika: Jurnal Ilmiah Ilmu Keperawatan Dan Ilmu Kesehatan Masyarakat, 20(3)*, 185–191.
<https://doi.org/10.32504/sm.v20i3.1226>

Solikha, D. A., Butler, D. C., Setiawan, E., Korda, R. J., & Kelly, M. (2025). Primary health care performance measurement at the service delivery level in Indonesia: a scoping review. *BMC Health Services Research, 25(1)*.
<https://doi.org/10.1186/s12913-025-12955-8>

Wasiyem Wasiyem, Amanda Dwika,

Wulan Dwi Citra Sari, Fani Rulinanda Ritonga, Salsabilla Julinda Sumpeno, Rani Ramadhani, Maharani Zahra, Rahayu Sri Rezeki Kandau, & Zahra Andini. (2025). Analisis Strategi Manajemen Kesehatan dalam Memaksimalkan Mutu Pelayanan di Rumah Sakit: Literature Review. *Jurnal Ilmu Kedokteran Dan Kesehatan Indonesia, 5(2)*, 325–334.
<https://doi.org/10.55606/jikki.v5i2.6378>

Klinik Graha Bina Husada Reviews - Google Search. (2019). Google.com.
https://www.google.com/search?sca_esv=0d39acdbfaa95ae9&sxsrf=AE3TifN7AtxIG8_yZ08pjPKLf8LhnGWx2A:1767011229276&si=AMgyJEvkVjFQtirYNBhM3ZJIRTaSJ6PxY6y1_6WZHGInbzDnMa-9HQJLqpc3jrGk_z5XWmvd4fuJFTiZi2YzcvajjpTMVyEHty8QgDgK2hQIU1dbxOdagBU3XQwU_NeldqPRBt-bpeolWwvGS-c9mz9NiQBJAODhw%3D%3D&q=Klinik+Graha+Bina+Husada+Reviews&sa=X&ved=2ahUKEwi8kYrI5eKRAXW5RWwGHRIQKzEQ0bkNegQIJBAD&biw=1366&bih=633&dpr=1