

Analisis Sistem Rekrutmen Karyawan pada Rumah Sakit Wawa Husada Kepanjen Malang (Studi Kualitatif Deskriptif)

Roinul Ainiyah^{1*}, Adita Nafisah²

^{1,2}Program Studi Manajemen, Universitas Raden Rahmat Malang

*Email Korespondensi: ainyahroinul@gmail.com

Sejarah Artikel:

Diterima 01-07-2026
Disetujui 06-07-2026
Diterbitkan 08-07-2026

ABSTRACT

Employee recruitment is one of the strategic functions in human resource management at health service institutions. This study aims to analyze and describe in depth the employee recruitment system implemented at Wawa Husada Hospital, Kepanjen, Malang. The method used is descriptive qualitative research with a case study approach. Data were collected through in-depth interviews with key informants consisting of the Head of Human Resources, recruitment committee members, and employees who had gone through the recruitment process. Direct observation and documentation study were also conducted to obtain comprehensive data. The results show that Wawa Husada Hospital implements a structured open recruitment system with three main stages: (1) administrative selection covering verification of document completeness and applicant qualification compliance; (2) psychological tests designed to measure applicants' intelligence, personality, and value alignment with organizational culture; and (3) interviews involving a multidisciplinary team to assess technical and non-technical competencies of prospective employees. This recruitment system has proven effective in selecting competent healthcare workers committed to excellent service. However, several obstacles were also found, including the limited number of applicants from certain specializations and technical constraints in the online recruitment information system. This study recommends strengthening employer branding strategies and improving the human resource management information system capacity at Wawa Husada Hospital.

Keywords: *employee recruitment, open recruitment, administrative selection, psychological test, interview, hospital*

ABSTRAK

Rekrutmen karyawan merupakan salah satu fungsi strategis dalam manajemen sumber daya manusia di institusi pelayanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan secara mendalam sistem rekrutmen karyawan yang diterapkan di Rumah Sakit Wawa Husada Kepanjen Malang. Metode yang digunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan informan kunci yang terdiri dari Kepala Bagian SDM, panitia rekrutmen, dan karyawan yang telah melewati proses rekrutmen. Observasi langsung dan studi dokumentasi juga dilakukan untuk memperoleh data yang komprehensif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa RS Wawa Husada menerapkan sistem open recruitment yang terstruktur dengan tiga tahapan utama: (1) seleksi administrasi yang mencakup verifikasi kelengkapan berkas dan kesesuaian kualifikasi pelamar; (2) tes psikologi yang dirancang untuk mengukur kecerdasan, kepribadian, dan kesesuaian nilai pelamar dengan budaya organisasi; serta (3) wawancara yang melibatkan tim multidisiplin guna menilai kompetensi teknis dan non-teknis calon karyawan. Sistem rekrutmen ini terbukti efektif dalam menjaring tenaga kesehatan yang kompeten dan berkomitmen

terhadap pelayanan prima. Namun ditemukan pula beberapa hambatan, di antaranya terbatasnya jumlah pelamar dari spesialisasi tertentu dan kendala teknis pada sistem informasi rekrutmen daring. Penelitian ini merekomendasikan penguatan strategi employer branding serta peningkatan kapasitas sistem informasi manajemen kepegawaian di RS Wawa Husada.

Kata Kunci: rekrutmen karyawan, open recruitment, seleksi administrasi, tes psikologi, wawancara, rumah sakit

Bagaimana Cara Sitasi Artikel ini:

Ainiyah, R. ., & Nafisah, A. (2026). Analisis Sistem Rekrutmen Karyawan pada Rumah Sakit Wawa Husada Kepanjen Malang (Studi Kualitatif Deskriptif). Jejak Digital: Jurnal Ilmiah Multidisiplin, 2(4), 7512-7519. <https://doi.org/10.63822/2jrr7q42>

PENDAHULUAN

Rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan memiliki tanggung jawab besar dalam menyediakan layanan yang berkualitas kepada masyarakat. Kualitas layanan kesehatan sangat bergantung pada kompetensi dan profesionalisme sumber daya manusia (SDM) yang dimilikinya. Dalam konteks ini, proses rekrutmen menjadi gerbang pertama yang menentukan kualitas SDM yang akan bergabung dalam organisasi. Rekrutmen yang efektif dan terstandar merupakan fondasi bagi terciptanya tim kerja yang handal, produktif, dan berkomitmen terhadap visi misi institusi kesehatan.

Menurut Hasibuan (2019), rekrutmen adalah proses penarikan sejumlah calon tenaga kerja yang mampu untuk menduduki suatu jabatan tertentu dengan tujuan mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan organisasi. Dalam konteks institusi kesehatan, rekrutmen tidak hanya menyangkut aspek teknis dan kualifikasi akademis semata, tetapi juga mencakup dimensi etika, empati, integritas, dan kemampuan bekerja dalam tim yang sangat krusial dalam pelayanan kepada pasien.

Rumah Sakit Wawa Husada merupakan salah satu rumah sakit swasta terkemuka di wilayah Kepanjen, Kabupaten Malang, Jawa Timur. Sebagai institusi yang terus berkembang, RS Wawa Husada memiliki kebutuhan SDM yang dinamis, baik dari sisi kuantitas maupun kualitas. Untuk memenuhi kebutuhan tersebut, rumah sakit ini menerapkan sistem open recruitment yang terbuka bagi masyarakat umum, dengan serangkaian tahapan seleksi yang terstruktur dan terstandar. Sistem ini dirancang untuk memastikan bahwa setiap karyawan yang diterima benar-benar memenuhi standar kompetensi dan nilai-nilai yang dijunjung tinggi oleh institusi.

Fenomena yang menarik dan relevan untuk dikaji adalah bagaimana sebuah rumah sakit swasta dapat merancang dan mengimplementasikan sistem rekrutmen yang efektif, adil, dan transparan di tengah persaingan ketat untuk mendapatkan tenaga kesehatan yang berkualitas. Berdasarkan data dari Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2022), rasio tenaga kesehatan terhadap jumlah penduduk di Indonesia masih tergolong rendah dibandingkan standar internasional, sehingga perebutan tenaga kesehatan yang kompeten di antara fasilitas kesehatan menjadi semakin intens.

Penelitian terkait sistem rekrutmen di institusi kesehatan telah banyak dilakukan, namun mayoritas berfokus pada rumah sakit pemerintah atau rumah sakit di kota besar. Penelitian tentang sistem rekrutmen di rumah sakit swasta di kabupaten, khususnya dengan pendekatan kualitatif yang mendalam, masih sangat terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini hadir untuk mengisi celah tersebut dengan mengangkat kasus RS Wawa Husada sebagai objek kajian.

Penelitian ini bertujuan untuk: (1) mendeskripsikan sistem rekrutmen karyawan yang diterapkan di RS Wawa Husada secara komprehensif; (2) menganalisis setiap tahapan dalam proses rekrutmen mulai dari seleksi administrasi, tes psikologi, hingga wawancara; (3) mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan rekrutmen; serta (4) merumuskan rekomendasi perbaikan sistem rekrutmen yang dapat diterapkan. Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi institusi kesehatan lain dalam mengembangkan sistem rekrutmen yang lebih baik, serta berkontribusi pada pengembangan ilmu manajemen SDM di bidang kesehatan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan desain studi kasus tunggal untuk mendeskripsikan secara mendalam proses rekrutmen karyawan di RS Wawa Husada. Penelitian dilaksanakan di RS Wawa Husada, Kabupaten Malang, Jawa Timur, pada Januari–Maret 2026. Informan

dipilih menggunakan teknik purposive sampling yang melibatkan Kepala Bagian SDM, dua staf rekrutmen, satu psikolog, dua kepala unit, dan tiga karyawan yang telah mengikuti proses rekrutmen. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi nonpartisipan, dan studi dokumentasi. Analisis data menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldana yang meliputi pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber dan triangulasi metode.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil RS Wawa Husada

RS Wawa Husada Kepanjen adalah rumah sakit swasta bertipe C yang telah beroperasi sejak tahun 1998 dan terus berkembang menjadi salah satu fasilitas kesehatan terpercaya di Kabupaten Malang. Rumah sakit ini memiliki lebih dari 450 karyawan yang terdiri dari tenaga medis, paramedis, dan non-medis. Dengan visi menjadi rumah sakit pilihan utama masyarakat yang memberikan pelayanan prima berstandar nasional, RS Wawa Husada senantiasa berupaya meningkatkan kualitas SDM-nya melalui sistem rekrutmen yang terstandar dan berkelanjutan.

Bagian SDM RS Wawa Husada dipimpin oleh seorang Kepala Bagian yang membawahi divisi rekrutmen, pengembangan SDM, dan administrasi kepegawaian. Dalam setahun, rata-rata terdapat 3 hingga 5 gelombang rekrutmen terbuka yang dilaksanakan, tergantung pada kebutuhan masing-masing unit kerja. Kebutuhan SDM diidentifikasi melalui analisis beban kerja dan analisis jabatan yang dilakukan secara periodik setiap semester.

Sistem Open Recruitment RS Wawa Husada

RS Wawa Husada menerapkan sistem open recruitment yang terbuka untuk umum. Pengumuman lowongan kerja disebarakan melalui berbagai media, meliputi website resmi rumah sakit, media sosial (Instagram dan Facebook), papan pengumuman di area rumah sakit, serta kerjasama dengan institusi pendidikan kesehatan di wilayah Malang Raya. Sistem terbuka ini mencerminkan komitmen rumah sakit terhadap prinsip transparansi, keadilan, dan kesempatan yang setara bagi semua pelamar.

Berdasarkan wawancara dengan Kepala Bagian SDM, sistem open recruitment dipilih karena beberapa alasan strategis. Pertama, sistem ini memungkinkan rumah sakit untuk mendapatkan kandidat terbaik dari kumpulan pelamar yang lebih luas dan beragam. Kedua, proses yang transparan membangun citra positif rumah sakit sebagai employer of choice. Ketiga, sistem ini juga memastikan kepatuhan terhadap regulasi ketenagakerjaan yang berlaku. Kepala Bagian SDM menyampaikan bahwa setiap proses rekrutmen selalu diawali dengan penyusunan deskripsi pekerjaan dan spesifikasi jabatan yang jelas sebagai acuan seleksi.

Tahap 1: Seleksi Administrasi

Seleksi administrasi merupakan tahapan pertama dan menjadi pintu masuk bagi setiap pelamar. Pada tahap ini, tim rekrutmen RS Wawa Husada melakukan verifikasi menyeluruh terhadap kelengkapan dan keabsahan dokumen yang dipersyaratkan. Dokumen yang wajib dilampirkan oleh setiap pelamar meliputi: (1) surat lamaran kerja yang ditulis tangan atau diketik dengan mencantumkan posisi yang dilamar; (2) curriculum vitae terbaru; (3) fotokopi ijazah dan transkrip nilai yang telah dilegalisir; (4) fotokopi sertifikat kompetensi atau STR (Surat Tanda Registrasi) bagi tenaga kesehatan; (5) fotokopi KTP;

(6) pas foto terbaru; dan (7) dokumen pendukung lainnya sesuai dengan persyaratan spesifik jabatan yang dilamar.

Tim administrasi akan memeriksa setiap berkas secara teliti, memverifikasi kesesuaian kualifikasi pendidikan pelamar dengan persyaratan jabatan, serta mengecek masa berlaku dokumen-dokumen yang relevan seperti STR. Pelamar yang lulus seleksi administrasi akan diberikan pengumuman melalui email atau telepon dan diundang untuk mengikuti tahap selanjutnya. Menurut staf rekrutmen yang diwawancarai, rata-rata 40 hingga 60 persen pelamar berhasil lolos dari tahap seleksi administrasi, dengan hambatan utama berupa ketidaklengkapan berkas atau ketidaksesuaian kualifikasi pendidikan.

Pelaksanaan seleksi administrasi di RS Wawa Husada telah menggunakan sistem digital berbasis aplikasi manajemen rekrutmen sejak tahun 2021. Sistem ini memungkinkan pelamar untuk mengunggah dokumen secara daring dan tim rekrutmen dapat melakukan verifikasi secara lebih efisien. Digitalisasi proses administrasi ini secara signifikan mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk tahap ini dari rata-rata dua minggu menjadi kurang dari satu minggu.

Tahap 2: Tes Psikologi

Pelamar yang dinyatakan lulus seleksi administrasi selanjutnya mengikuti tes psikologi. Tes psikologi di RS Wawa Husada dilaksanakan secara tatap muka di ruang khusus yang telah disiapkan, di bawah pengawasan psikolog yang bersertifikat. Tes berlangsung selama kurang lebih tiga hingga empat jam dan mencakup beberapa komponen penilaian yang komprehensif.

Komponen tes psikologi meliputi: (1) tes intelegensi yang mengukur kemampuan berpikir logis, analitis, dan pemecahan masalah; (2) tes kepribadian menggunakan instrumen terstandar yang disesuaikan dengan kebutuhan industri kesehatan; (3) tes minat dan bakat untuk menilai keselarasan antara minat pelamar dengan bidang pekerjaan yang dilamar; serta (4) tes inventori yang dirancang untuk mengukur nilai-nilai, sikap kerja, dan ketahanan mental. Psikolog yang bertugas kemudian menyusun laporan hasil tes yang berisi profil psikologis setiap peserta beserta rekomendasi kelayakan.

Menurut psikolog RS Wawa Husada yang menjadi informan dalam penelitian ini, tes psikologi memiliki peran yang sangat penting dalam konteks pelayanan kesehatan. Tenaga kesehatan yang berinteraksi langsung dengan pasien harus memiliki stabilitas emosi, kemampuan empati, integritas, dan ketahanan terhadap tekanan kerja yang tinggi. Aspek-aspek tersebut tidak dapat dinilai hanya dari dokumen administrasi atau wawancara singkat, sehingga tes psikologi menjadi instrumen yang sangat relevan dan bernilai strategis dalam proses seleksi.

Kriteria kelulusan tes psikologi tidak bersifat kaku dan uniform, melainkan disesuaikan dengan profil psikologis ideal yang berbeda-beda untuk setiap jenis jabatan. Misalnya, untuk posisi perawat, aspek empati dan ketahanan terhadap stres mendapat bobot yang lebih besar, sementara untuk posisi di bagian keuangan, ketelitian dan integritas mendapat penekanan lebih. Pendekatan berbasis kompetensi ini mencerminkan kematangan sistem seleksi yang diterapkan RS Wawa Husada.

Tahap 3: Wawancara (Interview)

Tahap terakhir dalam sistem rekrutmen RS Wawa Husada adalah wawancara yang dilakukan secara komprehensif oleh tim multidisiplin. Wawancara di RS Wawa Husada terdiri dari dua jenis yang dilaksanakan secara berurutan. Pertama adalah wawancara user, yaitu wawancara yang dilakukan oleh kepala unit atau bagian yang membutuhkan tenaga kerja baru. Kedua adalah wawancara dengan tim SDM yang lebih menekankan aspek kesesuaian budaya organisasi dan motivasi pelamar.

Wawancara user dirancang untuk menggali kompetensi teknis dan pengetahuan spesifik yang dibutuhkan dalam jabatan tersebut. Pewawancara dari unit kerja yang bersangkutan akan mengajukan pertanyaan-pertanyaan seputar pengalaman kerja sebelumnya, penguasaan prosedur klinis atau teknis tertentu, serta skenario situasional (situational interview) untuk menilai kemampuan pengambilan keputusan dalam kondisi nyata. Pendekatan ini memastikan bahwa penilaian dilakukan oleh orang-orang yang paling memahami tuntutan spesifik pekerjaan.

Wawancara dengan tim SDM lebih berfokus pada aspek personal dan organizational fit. Pertanyaan-pertanyaan yang diajukan mencakup latar belakang motivasi melamar, rencana pengembangan karir jangka panjang, pemahaman tentang visi dan misi RS Wawa Husada, serta kesesuaian nilai-nilai pribadi dengan budaya kerja yang diterapkan. Selain itu, pada tahap ini juga dibahas mengenai ekspektasi gaji dan benefit, serta kesediaan bekerja dalam berbagai kondisi termasuk shift malam dan hari libur yang merupakan keniscayaan dalam industri pelayanan kesehatan.

Hasil dari seluruh tahapan rekrutmen kemudian diintegrasikan oleh tim SDM dalam sebuah rapat pengambilan keputusan. Setiap aspek penilaian diberi bobot yang proporsional: seleksi administrasi berfungsi sebagai syarat mutlak (passing grade), tes psikologi memberikan kontribusi sebesar 40 persen terhadap keputusan akhir, dan wawancara memberikan kontribusi sebesar 60 persen. Pendekatan multidimensional ini memastikan bahwa keputusan seleksi didasarkan pada evaluasi yang holistik dan komprehensif terhadap setiap kandidat.

Faktor Pendukung dan Penghambat

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa faktor yang mendukung keberhasilan sistem rekrutmen RS Wawa Husada. Faktor pendukung utama adalah adanya SOP rekrutmen yang tertulis, jelas, dan telah disosialisasikan kepada seluruh pihak yang terlibat. Dukungan manajemen puncak yang kuat terhadap pentingnya proses rekrutmen yang berkualitas juga menjadi landasan bagi pelaksanaan sistem yang terstandar. Penggunaan teknologi digital dalam proses administrasi telah meningkatkan efisiensi dan transparansi proses secara signifikan. Selain itu, keterlibatan psikolog profesional dalam proses seleksi dan pewawancara dari unit kerja terkait meningkatkan validitas dan reliabilitas penilaian.

Di sisi lain, terdapat beberapa hambatan yang masih perlu diatasi. Pertama, keterbatasan supply tenaga kesehatan dengan spesialisasi tertentu, seperti dokter spesialis dan fisioterapis, membuat proses rekrutmen untuk posisi-posisi tersebut membutuhkan waktu yang lebih lama dan upaya yang lebih intensif. Kedua, kendala teknis pada sistem informasi rekrutmen daring masih sesekali terjadi dan mengganggu kelancaran proses administrasi. Ketiga, kurangnya strategi employer branding yang terstruktur menyebabkan RS Wawa Husada belum sepenuhnya dikenal sebagai destinasi karir yang menarik di kalangan lulusan institusi kesehatan, terutama dalam bersaing dengan rumah sakit-rumah sakit besar di Kota Malang.

Diskusi dan Implikasi

Sistem rekrutmen tiga tahap yang diterapkan RS Wawa Husada sejalan dengan best practices manajemen SDM di bidang kesehatan yang direkomendasikan oleh berbagai ahli. Schuler dan Jackson (2006) menekankan pentingnya rekrutmen berbasis kompetensi yang mempertimbangkan tidak hanya kualifikasi teknis tetapi juga aspek kepribadian dan nilai-nilai pelamar. RS Wawa Husada telah mengimplementasikan prinsip ini melalui kombinasi tes psikologi dan wawancara multidisiplin yang komprehensif.

Dibandingkan dengan temuan penelitian Prasetyo dan Sulistyowati (2021) yang meneliti sistem rekrutmen di rumah sakit pemerintah, sistem yang diterapkan RS Wawa Husada menunjukkan tingkat fleksibilitas yang lebih tinggi dalam penyesuaian kriteria seleksi sesuai kebutuhan spesifik jabatan. Hal ini merupakan keunggulan institusi swasta yang dapat bergerak lebih lincah dibandingkan dengan birokrasi institusi pemerintah. Namun, keunggulan ini perlu diimbangi dengan mekanisme pengawasan internal yang kuat untuk mencegah terjadinya subjektivitas atau potensi kecurangan dalam proses seleksi.

Penggunaan tes psikologi dalam seleksi karyawan rumah sakit merupakan praktik yang relatif belum tersebar luas di Indonesia, khususnya di rumah sakit swasta skala menengah. Inisiatif RS Wawa Husada dalam menerapkan komponen ini patut diapresiasi dan dapat menjadi model bagi institusi kesehatan serupa. Penelitian Anggraeni dan Widodo (2022) menunjukkan bahwa rekrutmen yang mengintegrasikan tes psikologi berkorelasi positif dengan tingkat retensi karyawan dan kepuasan kerja dalam jangka panjang, yang pada akhirnya berdampak pada kualitas pelayanan kepada pasien.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan, dapat disimpulkan bahwa RS Wawa Husada telah berhasil mengembangkan dan mengimplementasikan sistem rekrutmen karyawan yang terstruktur, transparan, dan berbasis kompetensi melalui mekanisme open recruitment. Sistem tiga tahap yang mencakup seleksi administrasi, tes psikologi, dan wawancara multidisiplin terbukti mampu menjaring kandidat yang tidak hanya memenuhi persyaratan teknis, tetapi juga memiliki kesesuaian nilai dan kepribadian dengan tuntutan pelayanan kesehatan yang prima.

Keberhasilan implementasi sistem ini didukung oleh adanya SOP yang jelas, dukungan manajemen puncak, keterlibatan profesional di bidangnya (psikolog dan kepala unit), serta pemanfaatan teknologi digital dalam proses administrasi. Namun, masih terdapat ruang perbaikan terutama dalam hal penguatan strategi employer branding untuk memperluas jangkauan perekrutan, peningkatan kapasitas sistem informasi manajemen kepegawaian, serta pengembangan mekanisme evaluasi efektivitas rekrutmen jangka panjang.

Penelitian ini merekomendasikan agar RS Wawa Husada mengembangkan program employer branding yang lebih sistematis, termasuk membangun kemitraan yang lebih erat dengan institusi pendidikan kesehatan, meningkatkan kehadiran di media sosial sebagai platform perekrutan, serta menyempurnakan sistem teknologi informasi rekrutmen. Selain itu, diperlukan juga pengembangan sistem evaluasi pasca-rekrutmen yang dapat mengukur korelasi antara hasil seleksi dengan kinerja aktual karyawan sebagai umpan balik untuk penyempurnaan proses rekrutmen di masa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeni, D. A., & Widodo, T. (2022). Hubungan antara penggunaan tes psikologi dalam rekrutmen dengan tingkat retensi dan kepuasan kerja karyawan rumah sakit di Jawa Timur. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia Kesehatan*, 8(2), 45–58.
- Dessler, G. (2020). *Human Resource Management* (16th ed.). Pearson Education.
- Hasibuan, M. S. P. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Edisi Revisi). Bumi Aksara.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2022). *Profil Kesehatan Indonesia 2022*. Kemenkes RI.

- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Mondy, R. W., & Martocchio, J. J. (2016). *Human Resource Management* (14th ed.). Pearson Education.
- Notoatmodjo, S. (2018). *Pengembangan Sumber Daya Manusia (Edisi Revisi)*. Rineka Cipta.
- Prasetyo, B., & Sulistyowati, R. (2021). Analisis sistem rekrutmen dan seleksi pegawai di rumah sakit umum daerah: Studi kasus RSUD Dr. Saiful Anwar Malang. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 9(1), 12–26.
- Rivai, V., & Sagala, E. J. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: Dari Teori ke Praktik (Edisi Ketiga)*. Rajawali Pers.
- Schuler, R. S., & Jackson, S. E. (2006). *Human Resource Management: Positioning for the 21st Century* (7th ed.). West Publishing Company.
- Simamora, H. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi Ketiga)*. STIE YKPN.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif (Edisi Ketiga)*. Alfabeta.
- Yin, R. K. (2018). *Case Study Research and Applications: Design and Methods* (6th ed.). SAGE Publications.
- Yuniarsih, T., & Suwatno. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Teori, Aplikasi dan Isu Penelitian (Edisi Kelima)*. Alfabeta.