



PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL, PENGEMBANGAN KARYAWAN DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN

Ade Famalika^{1*}, Galih Prakarsa², Indra Fahreza³, Tri Andre Yanto⁴, Dhea Savira⁵,
Sinungharumi⁶

¹²³⁴⁵⁶Program Studi Manajemen, Universitas Bina Insan, Lubuklinggau

e-mail: ¹adefamalika@univbinainsan.ac.id, ²1901010056@mhs.univbinainsan.ac.id,

³1901010073@mhs.univbinainsan.ac.id, ⁴1901010074@mhs.univbinainsan.ac.id,

⁵1901010046@mhs.univbinainsan.ac.id, ⁶901010065@mhs.univbinainsan.ac.id

***Corresponding Author**

Abstrak

Riset terdahulu atau riset yang relevan sangat penting dalam suatu riset atau artikel ilmiah. Riset terdahulu atau riset yang relevan berfungsi untuk memperkuat teori dan fenomena hubungan atau pengaruh antar variable. Artikel ini mereview Pengaruh kecerdasan emosional pengembangan karyawan dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan: Analisis Pengaruh kecerdasan emosional pengembangan karyawan dan komitmen organisasi. Suatu Studi Literatur Manajemen Sumber daya manusia. Hasil dari library research ini adalah bahwa: 1) Pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan; 2) pengembangan karyawan terhadap kinerja; 3) Pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan.

Kata kunci :Kecerdasan emosional, pengembangan karyawan, komitmen organisasi, kinerja karyawan.

Abstract

Previous research or relevant research is very important in a research or scientific article. Previous research or relevant research serves to strengthen the theory and phenomena of the relationship or influence between variables. This article reviews the effect of emotional intelligence on employee development and organizational commitment on employee performance: Analysis of the influence of emotional intelligence on employee development and organizational commitment, a human resource management literature study. The results of this research library are that: 1) The influence of emotional intelligence on employee performance; 2) employee development on performance; 3) The effect of organizational commitment on employee performance.

Keywords :Emotional intelligence, employee development, organizational commitment, employee performance.



I. PENDAHULUAN

Sumber Daya Manusia merupakan hal terpenting dalam suatu perusahaan apapun itu bentuk perusahaannya baik perusahaan produk maupun jasa, maka dengan itu dalam riset ini kami akan membahas seputar tentang kinerja karyawan dan hal yang mempengaruhi suatu kinerja karyawan, sesuai dengan judul yang telah kami buat maka dari itu disini kami akan membahas tentang pengaruh kecerdasan emosional, pengembangan karyawan dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan.

Merujuk pendapat dari Patton mengartikan kecerdasan emosi sebagai pengguna emosi secara efektif untuk mencapai tujuan-tujuan mengembangkan produktifitas hubungan dan menentukan sukses di lingkungan sekitar. Kecerdasan emosi akan mempengaruhi cakupan aktivitas yang luas dalam dunia kerja termasuk cara orang bekerja, kemampuan bekerja dalam tim, pemupukan bakat, inisiatif, keaslian, kepuasan dan loyalitas.

Merujuk pendapat dari (Wahyuni, 2018) yang menjelaskan tentang pengembangan karyawan atau sumber daya manusia adalah sebagai upaya meningkatkan keterampilan dan pengetahuan karyawan lama dan baru yang dibutuhkan untuk melakukan suatu pekerjaan baik untuk saat ini atau untuk masa mendatang.

Komitmen organisasi merupakan bagian dari satu sarana didalam manajemen sumber daya manusia. Menurut pendapat Taboli bahwa komitmen terhadap organisasi dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain kecerdasan emosi. George & Jones mendefinisikan kecerdasan emosional sebagai kemampuan untuk mengerti dan mengelola perasaan dan

emosi diri sendiri serta emosi dan perasaan orang lain.

Secara rinci tujuan dari penulisan “Meta Analisis” ini yaitu :1) Pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan; 2) pengembangan karyawan terhadap kinerja karyawan; 3) Pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan.

II. METODOLOGI PENELITIAN

Metode penulisan artikel ilmiah ini adalah dengan metode kuantitatif deskriptif dan meta analisis. Mengkaji jurnal literature sesuai dengan teori yang di bahas khususnya di lingkup Manajemen Sumber Daya Manusia. Disamping itu menganalisis artikel-artikel ilmiah yang bereputasi dan juga artikel ilmiah dari jurnal yang belum bereputasi. Semua artikel ilmiah yang bersumber dari Scholar Google dan SINTA.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja

Dunia pekerjaan tidak terlepas dari berbagai hubungan sosial antar pekerja baik antara bawahan dan bawahan ataupun bawahan dan atasan, dan dari riset yang telah kami lakukan dari berbagai penelitian terdahulu diperoleh pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan karena sebagai pekerja seorang karyawan harus ada sikap pengendalian diri, ketekunan dan sebagainya dan hal itu terdapat dalam kecerdasan emosional, dan dalam hal ini sejalan juga dengan pendapat dari (Goleman, 1999) mendefinisikan kecerdasan emosi sebagai kemampuan yang mencakup pengendalian diri, semangat dan ketekunan, serta kemampuan untuk memotivasi diri sendiri. Sedangkan menurut (Patton, 1998) kecerdasan emosional berarti mengetahui emosi secara efektif untuk mencapai tujuan, membangun



hubungan produktif dan meraih keberhasilan di tempat kerja.

B. Pengaruh Pengembangan Karyawan Terhadap Kinerja

Pengembangan sumber daya manusia dalam perusahaan merupakan hal yang sangat fundamental dalam menjalankan roda perusahaan. Dengan kata lain, pengembangan sumber daya manusia berkaitan erat dengan upaya meningkatkan pengetahuan, kemampuan, dan/ atau sikap anggota organisasi serta penyediaan jalur karir yang didukung oleh fleksibilitas organisasi dalam mencapai tujuan organisasi. Dan dari beberapa jurnal yang telah di riset menunjukkan bahwasannya pengembangan karyawan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, dan menurut penelitian dari (Kusuma dan Hapsariadian, 2015) bahwa pengembangan

karyawan penting bagi peningkatan kinerja karyawan yang juga akan meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan.

C. Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja

Merujuk pendapat dari (Griffin, 2008:15) komitmen organisasi adalah sikap yang mencerminkan sejauh mana seorang individu mengenal dan terikat pada organisasinya. Karyawan-karyawan yang merasa lebih berkomitmen pada organisasi memiliki kebiasaan-kebiasaan yang bisa diandalkan, berencana untuk tinggal lebih lama di dalam organisasi, dan mencurahkan lebih banyak upaya dalam bekerja. Dan didalam penelitian sebelumnya komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada perusahaan tertentu.

Tabel 1. Penelitian Yang Relevan

NO	Author	Hasil Riset Terdahulu	Persamaan dengan artikel ini	Perbedaan dengan Artikel ini
1	Ahmad shalahuddin (2013)	Kepemimpinan berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan melalui komitmen organisasional. Temuan ini membuktikan bahwa untuk meningkatkan kinerja karyawan, kepemimpinan harus mampu meningkatkan komitmen organisasional.	Untuk meningkatkan kinerja karyawan, kepemimpinan harus mampu meningkatkan komitmen organisasional.	Kepemimpinan berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan melalui komitmen organisasional
2	Mochammad Subagio (2015)	Kecerdasan emosional berpengaruh langsung positif terhadap motivasi kerja karyawan. Sikap kerja berpengaruh langsung positif terhadap motivasi kerja karyawan.	Kecerdasan emosional berpengaruh langsung positif terhadap motivasi kerja karyawan.	Sikap kerja berpengaruh langsung positif terhadap motivasi kerja karyawan.



3	Sumardi Suherman dan Hasan Abdul Rozak (2019)	Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Pemberdayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Komitmen organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.	Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Komitmen organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.	Pemberdayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
4	Andi Widodo, Hadi Sunnaryo, Khairul ABS	Kecerdasan emosional secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Komitmen organisasional secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Organizational citizenship behavior (OCB) Secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja.	Kecerdasan emosional secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Komitmen organisasional secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja.	Organizational citizenship behavior (OCB) Secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja
5	Triana fitriastuti (2013)	Kecerdasan emosional berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. peningkatan kinerja karyawan dipengaruhi oleh tinggi rendahnya tingkat kecerdasan emosional yang dimiliki karyawan. Hal itu dikarenakan, self wordness awareness yang semakin baik membuat karyawan akan cenderung berperilaku sesuai dengan standar organisasi, sehingga pada akhirnya akan	Kecerdasan emosional berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. peningkatan kinerja karyawan dipengaruhi oleh tinggi rendahnya tingkat kecerdasan emosional yang dimiliki karyawan.	-



		mencapai kinerja yang lebih baik.		
6	Tirza G. Tumangken, William A. Areros, Wihelmiina Rumawas (2020)	Tinggi rendahnya pengembangan SDM akan mempengaruhi tinggi rendahnya karyawan. Tinggi rendahnya SDM mempengaruhi tinggi rendahnya komitmen organisasional. Adanya pengaruh dan tidak signifikan antar komitmen organisasional terhadap kinerja karyawan. Artinya semakin tinggi komitmen organisasional tidak akan mengakibatkan tinggi rendahnya kinerja karyawan.	Tinggi rendahnya pengembangan SDM akan mempengaruhi tinggi rendahnya karyawan.	Tinggi rendahnya SDM mempengaruhi tinggi rendahnya komitmen organisasional.
7	Imran Arif Setiawan, Liliek Nur Sulistiyowati, Karuniawati Hasanah (2019)	Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Komitmen organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Organizational citizenship behavior berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.	Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Komitmen organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.	Motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Organizational citizenship behavior berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan
8	Maria Elisabet Marpaung (2019)	Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasi positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.	Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasi positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.	



9	I Nengah Sancaya, Gede Gama, Putu Agus Eka Rismawan (2021)	Kecerdasan Emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Komitmen organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Organizational citizenship behavior berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.	Kecerdasan Emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Komitmen organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.	Organizational citizenship behavior berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan
10	Andi Zulfikar (2015)	Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasi secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja pegawai.	Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasi secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja pegawai.	
11	Ricky Gunawan (2015)	Kecerdasan emosional berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan kerja karyawan. Fasilitas kerja berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan kerja karyawan. Pengembangan sumber daya manusia berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan kerja karyawan.	Kecerdasan emosional berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan kerja karyawan. Pengembangan sumber daya manusia berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan kerja karyawan.	Fasilitas kerja berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan kerja karyawan.
12	Merrisa, Nora Pitri Nainggolan	Terdapat pengaruh signifikan antara variabel pengembangan sumber daya manusia dan kinerja karyawan.	Terdapat pengaruh signifikan antara variabel pengembangan sumber daya	-



		kecerdasan emosional dan pengembangan sumber daya manusia berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kinerja karyawan	manusia dan kinerja karyawan. kecerdasan emosional dan pengembangan sumber daya manusia berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kinerja karyawan	
13	Deri Firmansyah, Galih Raspati , Erwin Rinaldy Hidayat (2020)	Apabila kecerdasan emosional dan komitmen organisasi baik dan meningkat maka kinerja karyawan akan baik dan meningkat pula	Apabila kecerdasan emosional dan komitmen organisasi baik dan meningkat maka kinerja karyawan akan baik dan meningkat pula	-
14	Dwi Ariyanto, Rahayu Triastity	Terdapat pengaruh yang signifikan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan. Terdapat pengaruh yang signifikan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan. Terdapat pengaruh yang signifikan motivasi terhadap kinerja karyawan.	Terdapat pengaruh yang signifikan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan. Terdapat pengaruh yang signifikan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan.	Terdapat pengaruh yang signifikan motivasi terhadap kinerja karyawan.
15	Yosep Satrio Wicaksono (2016)	Pengembangan sumber daya manusia berpengaruh terhadap kinerja karyawan melalui semangat kerja karyawan. Semangat kerja karyawan berpengaruh terhadap	Pengembangan sumber daya manusia berpengaruh terhadap kinerja karyawan	semangat kerja karyawan. Semangat kerja karyawan berpengaruh terhadap kinerja karyawan

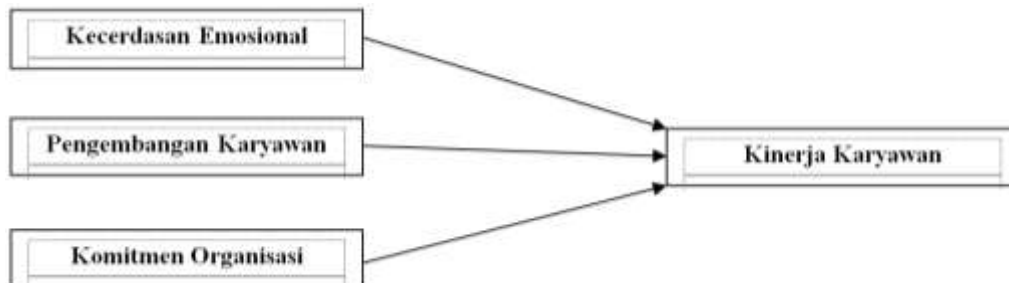


		kinerja karyawan		
16	Ludfia Dipang (2013)	Pengembangan sumber daya manusia diduga berpengaruh terhadap peningkatan kinerja karyawan	Pengembangan sumber daya manusia diduga berpengaruh terhadap peningkatan kinerja karyawan	-
17	Aditya Yuda Pratama, Tintin Suhaeni (2017)	Kecerdasan emosional memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan.	Kecerdasan emosional memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan	-
18	Suardi Yakub, Rudi Gunawan, Jufri Halim (2015)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional secara simultan dan parsial positif dan pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan	kecerdasan emosional secara simultan dan parsial positif dan pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan	-
19	Silmy Amilia Ridwan Purnama (20	Kecerdasan emosional yang dimiliki pegawai mempunyai pengaruh secara langsung terhadap kinerja pegawai. Korelasi atau hubungan antara kecerdasan emosional dengan kinerja pegawai terdapat hubungan yang kuat antara kecerdasan emosional terhadap kinerja.	Kecerdasan emosional yang dimiliki pegawai mempunyai pengaruh secara langsung terhadap kinerja pegawai.	-
20	Aditya Yuda Pratama Tintin Suhaeni (2017)	Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan. Kecerdasan emosional memberikan kontribusi	Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kecerdasan emosional terhadap kinerja	-



		sebesar 59,9% terhadap kinerja karyawan.	karyawan.	
--	--	--	-----------	--

KARANGKA BERPIKIR



Gambar 1. Karangka Berpikir

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan rumusan dari riset yang telah di kumpulkan dari artikel atau penelitian sebelumnya maka dapat disimpulkan :

- Kecerdasan Emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di suatu perusahaan atau PT
- Pengembangan Karyawan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di perusahaan atau PT.
- Komitmen Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di perusahaan atau PT.

V. SARAN

Berdasarkan kesimpulan diatas maka saran dari artikel ini adalah bahwa masih banyak faktor lain yang bisa mempengaruhi kinerja karyawan. Oleh karena itu masih diperlukan kajian yang lebih lanjut untuk mencari faktor-faktor lain apa saja yang dapat mempengaruhi kinerja suatu karyawan di suatu perusahaan atau PT.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Mochammad Subagio. Pengaruh Kecerdasan Emosional, Motivasi Kerja, dan Sikap Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT.Ithaca Resources.

Jurnal Manajemen/Volume XIX, No.01 Febuari 2015: 101- 120.

Ahmad Shalahuddin. Jurnal Manajemen Teori dan Terapan Tahun 6. No. 1, April 2013.

Pengaruh Kepemimpinan dan Lingkungan Kerja terhadap Komitmen Organisasional dan Kinerja Karyawan.

Sumardi Suherman, Hasan Abdul Rozak. Semarang 3 September 2019.

Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Pemberdayaan terhadap Kinerja dengan Komitmen Organisasional Sebagai Variabel Mediasi (Studi pada Karyawan PT. Suara Merdeka Press Semarang).

Andi Widodo, Hadi Sunaryo, Khairul ABS. Jurnal Riset Manajemen.

Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasional, Dan Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Muamalat Cabang Malang.

Triana Fitriastuti. Jurnal Dinamika Manajemen Vol. 4, No. 2, 2013, pp: 103-114.

Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasional dan Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Karyawan.

Tirza G. Tumangken, William A. Areros, Wehelmina Rumawas. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 10. No. 2, 2020.

Pengembangan Sumber Daya Manusia dan Komitmen Organisasional terhadap Kinerja Karyawan PT. Sinar Terang Mandiri.



- Amelinda Pratana, Ferryal Abadi. *Ikraith Ekonomika* Vol 1 No 2 Bulan November 2018. Analisis Pengaruh Etos Kerja, Hubungan Kerja Dan Pengembangan Karir Terhadap Komitmen Organisasional Berdampak Pada Kinerja Karyawan.
- Ricky Gunawan. *Jom FEKON* Vol. 2 No. 2 Oktober 2015. Pengaruh Kecerdasan Emosional, Fasilitas Kerja dan Pengembangan Sumber Daya Manusia terhadap Produktivitas Kerja dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Karyawan PT. Tri Bakti Sarimas Pekanbaru).
- Merrisa, Nora Pitri Nainggolan. Kecerdasan Emosional dan Pengembangan Sumber Daya Manusia terhadap Kinerja Karyawan PT. Central Batam Raya.
- Deri Firmansyah, Galih Raspati, Erwin Rinaldy Hidayat. *Jurnal Ekonomi Bisnis Manajemen Prima*. Volume I, Nomor II, Tahun 2020 . Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Rismawan Pratama Bersinar Sukabumi.
- Dwi Ariyanto, Rahayu Triastity. *Jurnal Manajemen Sumberdaya Manusia* Vol. 5 No. 2 Desember 2011: 145 – 158. Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja dengan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Moderasi.
- Yosep Satrio Wicaksono. *Jurnal Bisnis dan Manajemen* Vol. 3 No.1, Januari 2016. Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Rangka Meningkatkan Semangat Kerja dan Kinerja Karyawan (Studi di SKM Unit V PT. Gudang Garam, Tbk Kediri).
- Ludfia Dipang. *Jurnal EMBA* 1081, Vol.1 No.3 September 2013, Hal. 1080-1088. Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Peningkatan Kinerja Karyawan pada PT. Hasjrat Abadi Manado.
- Aditya Yuda Pratama, dan Tintin Suhaeni. *Jurnal Riset Bisnis & Investasi* , Vol. 3, No. 2, Agustus 2017. Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan.
- Silmy Amilia, Ridwan Purnama. *Journal of Business Management and Entrepreneurship Education*, Volume 1, Number 1, April 2016, hal. 24-30. Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Pegawai PT. Comnets Plus di Bandung.
- Suardi Yakub, Rudi Gunawan, Jufri Halim. *Jurnal Saintikom* Vol.14, No. 3, September 2015. Pengaruh Kemampuan Komunikasi dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Perkebunan Nusantara I (Persero) Aceh.
- Nengah Sancay, Gede Gam, Putu Agus Eka Rismawa. *Values*, Volume 2, Nomor 2, Tahun 2021. Pengaruh Kecerdasan EMosional, Komitmen Organisasi dan Organizational Citizenship Behavior (OCB) Terhadap Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Mahottama Kabupaten Klungkung.
- Imran Arif Setiawan, Liliek Nur Sulistiyowati, Karuniawati Hasanah. *Seminar Inovasi Manajemen, Bisnis Dan Akutansi* 14 AGUSTUS 2019. Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasional, Motivasi Kerja dan Organizational Citizenship Behavior terhadap Kinerja Karyawan BPR Tunas Artha Jaya Abadi Cabang Mejayan.
- Muhammad Abdul Muis. *JAPM/Volume* 1 November 2018. Analisis Pengaruh Etika Profesi, Komitmen Organisasi, Kecerdasan Emosional, Kecerdasan Spiritual dan Pengalaman Auditor terhadap Peningkatan Profesionalisme Auditor di Jakarta (Studi Kasus Kantor Pusat Badan Pemeriksa Keuangan RI).
- Christien A. Karambut, Eka Afnan T, Noormijati. *Jurnal Aplikasi Manajemen* | Volume 10 | Nomor 3 | September 2012. Analisis Pengaruh Kecerdasan Emosional, Stres Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Komitmen Organisasional (Studi pada Perawat Unit Rawat Inap RS Panti Waluya Malang)