



# Jurnal Ilmiah Akuntansi

## ANALISIS PENGARUH PENGALAMAN KERJA DAN PELATIHAN TERHADAP MUTU PELAYANAN DAN KINERJA TENAGA KESEHATAN RUMAH SAKIT ISLAM (RSI) SURABAYA

Dhinta Feritsya Chita<sup>1</sup>, Wasis Budiarto<sup>2</sup>, C. Sri Hartati<sup>3</sup>

<sup>1),2),3)</sup>Universitas Wijaya Putra, Surabaya  
email: dhinta4c@gmail.com

(Submit : 14 April 2022, Revised 24 April 2022, Accepted : 11 Mei 2022 )

### ABSTRACT

*The results of the research show that: 1) Work experience has a negative and insignificant effect on the performance of health workers, indicated by the coefficient value of -0.030; 2) Work experience has a positive and significant effect on service quality, indicated by the coefficient value of 0.454; 3) Service quality has a positive and significant effect on the performance of health workers, as indicated by the coefficient value of 0.478; 4) Work experience has a negative and insignificant effect on the performance of health workers mediated by service quality, with a coefficient value of -0.017.*

*Keywords: Work Experience, Training, Quality of Service, Performance of Health Workers*

### I. PENDAHULUAN

Rumah sakit adalah suatu institusi pelayanan kesehatan dengan fungsi yang kompleks dengan padat pakar dan padat modal. Untuk melaksanakan fungsi yang demikian kompleks, rumah sakit harus memiliki sumber daya manusia yang profesional baik di bidang teknis medis maupun administrasi kesehatan. Salah satu tenaga di rumah sakit adalah perawat/tenaga kesehatan dengan pelayanan keperawatannya (Kepmenkes RI nomor 1192, Tahun 2004). Rumah sakit merupakan lembaga dalam mata rantai Sistem Kesehatan Nasional dan mengemban tugas untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada seluruh masyarakat, karena pembangunan dan penyelenggaraan kesehatan di rumah sakit perlu diarahkan pada tujuan nasional dibidang kesehatan. Tidak mengherankan apabila bidang kesehatan perlu untuk selalu dibenahi agar bisa memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik untuk masyarakat.

Mengupas tentang rumah sakit, tentu tidak terlepas dari pelayanan yang diberikan kepada masyarakat di bidang

kesehatan. Pelayanan kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang paling banyak dibutuhkan oleh masyarakat. Salah satu sarana pelayanan kesehatan yang mempunyai peran sangat penting dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Pelayanan kesehatan yang dimaksud tentunya adalah pelayanan yang cepat, tepat, murah dan ramah. Sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan harapan atas pelayanan yang diberikan. Konsumen rumah sakit dalam hal ini pasien yang mengharapkan pelayanan mengharapkan pelayanan medis dan keperawatan tetapi juga mengharapkan kenyamanan, akomodasi yang baik dan hubungan harmonis antara staf rumah sakit dan pasien, dengan demikian perlu adanya peningkatan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit.

Rumah Sakit Islam Surabaya sebagai salah satu rumah sakit swasta yang nmeberikan pelayanan kesehatan khususnya pasien dari Surabaya dan daerah lain dituntut untuk mampu meningkatkan mutu pelayanan melalui peningkatan kinerja petugas pelayan kesehatan. Dengan kinerja yang baik yang ditunjukkan akan memberikan peningkatan

mutu pelayanan, berkualitas dan memberikan rasa nyaman kepada pasien RSI Surabaya.

Berdasarkan pengamatan penekiti/dari hasil studi pendahuluan ditemukan beberapa ketidakpuasan pasien menyangkut dimensi mutu layanan seperti keandalan petugas, dimana pemeriksaan pasien tidak tepat waktu, waktu pelayanan yang lama, ketanggapan petugas, seperti lambatnya mendapatkan pelayanan atau pengobatan, lambatnya petugas menanggapi keluhan pasien, jaminan, seperti petugas jaga judes dan cerewet, petugas sering salah dalam memasang infus, empati seperti petugas yang kurang memperhatikan pasien, petugas tidak membantu pasien ketika pasien kesulitan ke kamar mandi/makan dan bukti langsung seperti ruangan yang kotor, tidak nyaman, alat-alat kebutuhan pasien rusak dan sebagainya.

Pengalaman kerja adalah proses pembentukan pengetahuan atau keterampilan tentang metode suatu pekerjaan karena keterlibatan karyawan tersebut dalam melaksanakan tugas pekerjaan, (Manulang, 2018:87). Sedangkan menurut Ranupandojo, (2015:53), mendefinisikan pengalaman kerja sebagai ukuran tentang lama waktu atau masa kerja yang telah ditempuh seseorang dalam memahami tugas-tugas suatu pekerjaan dan telah melaksanakan dengan baik.

Perawat dalam hal ini merupakan tenaga kesehatan sebagai unsur pelayan kesehatan harus selalu siap memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, oleh karena itu diperlukan pengalaman dari sumber daya manusia yang selalu cepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan. Sumber daya manusia yang baik dari segi kualitas maupun kuantitas sangat mempengaruhi pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan yang berkualitas hanya dapat dicapai melalui pelayanan tenaga yang memiliki pengalaman kerja yang tinggi (Nawawi, 2017:115). Pengalaman kerja juga menunjukkan karakteristik pengetahuan dan ketrampilan yang dimiliki atau dibutuhkan oleh setiap individu yang memungkinkan mereka untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab mereka secara efektif dan meningkatkan standar kualitas profesional dalam pekerjaan mereka. Pengalaman kerja sebagai pelayanan kesehatan meliputi pengetahuan, ketrampilan dan sikap perilaku yang harus dimiliki dalam

melaksanakan pelayanan secara aman dan bertanggung jawab pada berbagai tatanan pelayanan kesehatan (Soepardan, 2015:121).

Hasil penelitian Usman, (2018), menemukan bahwa Pengalaman kerja perawat pelaksana di Rumah Sakit Umum Dr. Pirngadi Medan belum mampu memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik kepada pasien, disebabkan oleh rendahnya kinerja perawat sebagai karyawan institusi pemerintahan dan kurangnya kesadaran perawat terhadap status pekerjaan sebagai fungsi pelayanan kesehatan. Rumah Sakit Islam Surabaya sebagai salah satu tempat tujuan masyarakat yang membutuhkan pelayanan kesehatan, berdasarkan Standar Pelayanan Rumah Sakit harus memberikan pelayanan sebaik-baiknya terhadap pasien.dalam rangka pemberian pelayanan yang optimal tersebut dibutuhkan pengalaman kerja dari tenaga kesehatan/perawat agar tercipta kinerja semakin optimal. Dengan pengalaman kerja yang dimiliki. Dengan pengalaman kerja tersebut berdampak pada pemberian pelayanan yang baik terhadap pasien khususnya di rumah sakit Islam Surabaya.

Peningkatan kualitas sumber daya manusia pada dasarnya adalah pengembangan sumber daya manusia yang terus meningkat mencerminkan kemampuan anggota organisasi dalam bekerja, artinya kinerja masing-masing karyawan dinilai dan diukur menurut kriteria yang sudah ditentukan sebelumnya oleh organisasi. Pada sisi inilah prestasi individu menjadi jaminan bagi organisasi bahwa organisasi akan tetap mampu menjawab setiap tantangan perubahan dan bahkan menjangkau setiap kemungkinan perubahan pada masa yang akan datang. Dengan perkataan lain prestasi individu sangat bergantung pada prestasi masing-masing anggota organisasi.

Prestasi masing-masing anggota organisasi kinerja karyawan di setiap organisasi perlu menjadi pelopor dalam mencapai tujuan organisasi. yang menempatkan karyawan sebagai anggota organisasi dan bukan sekedar sebagai sumberdaya manusia. Dalam hal ini, maka para pimpinan bidang SDM kedepannya perlu mengembangkan kemampuan dalam

mengidentifikasi kebutuhan akan tenaga kerja, baik dari internal maupun dari eksternal organisasi, serta merumuskan tindakan-tindakan strategik yang sesuai untuk menjamin ketersediaan karyawan yang produktif dan berkompeten.

Kinerja karyawan dalam hal ini adalah tenaga kesehatan menjadi sangat penting karena penurunan kinerja baik individu maupun kelompok dalam suatu organisasi dapat memberi dampak yang berarti dalam suatu perusahaan. Sehingga dalam hal ini seorang pimpinan memiliki tugas yang cukup berat dimana dia harus selalu berusaha meningkatkan kinerjanya dan memberi motivasi bagi bawahannya agar dapat meningkatkan kinerjanya untuk mencapai tujuan organisasi.

Berkaitan dengan kinerja tenaga kesehatan, hal ini tidak terlepas dari dua sisi yaitu 1). Meningkatnya kinerja atau 2). Menurunnya kinerja. Menurunnya kinerja karyawan dalam hal ini tenaga kesehatan seperti mempunyai dampak negatif bagi organisasi. Hal ini dapat dilihat dengan seringnya karyawan datang terlambat, di samping itu, karyawan juga sering mempunyai ide-ide baru akan tetapi tanggapan dari pimpinan tidak sesuai dengan yang diharapkan perawat, karena pihak manajemen dirasa kurang memperhatikan aspirasi bawahan. Untuk mengatasi hal tersebut maka diperlukan adanya acuan baku yang mendukung kinerja tenaga kesehatan/perawat. Acuan baku tersebut adalah budaya organisasi yang secara sistematis menuntun para karyawan untuk meningkatkan komitmen kerjanya pada organisasi.

Penelitian terdahulu yang dilakukan Kuswanto, dik, 2018. yang meneliti tentang pengaruh pengalaman kerja dan pelatihan terhadap kinerja karyawan di PT. Kompetindo Semarang. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa pengalaman kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan; sedangkan pelatihan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Kompetindo Semarang. Peneliti pendahulu lainnya Susanti, 2020. Yang melakukan penelitian tentang pengaruh pelatihan dan

pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan. di keuskupan Agung Merauke. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengalaman kerja dan pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

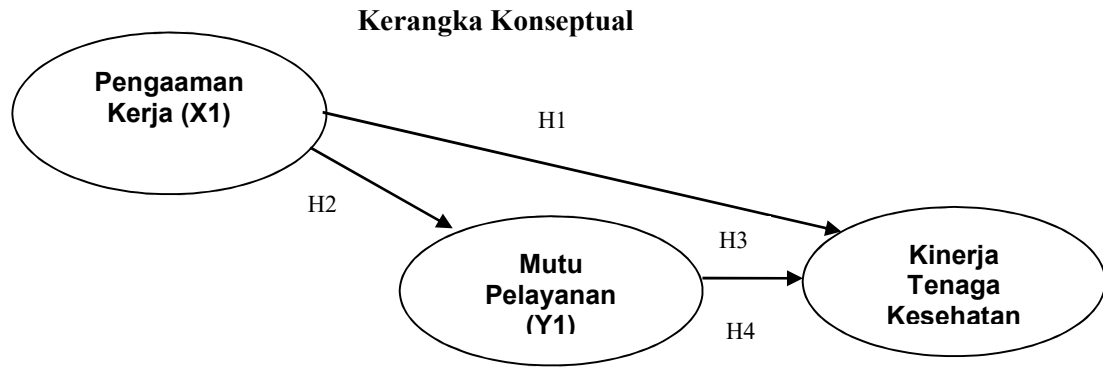
Berdasarkan hasil survey peneliti pada Rumah Sakit Islam (RSI) Surabaya, dijumpai fenomena mengenai kinerja tenaga kesehatan/perawat pelaksana rawat inap pada pasien, didapati 25% pasien menyatakan kesehatan/perawat kurang perhatian terhadap keluhan pasien, 35% pasien menyatakan tenaga kesehatan/perawat kurang ramah, 13% pasien menyatakan tenaga kesehatan/perawat sering tidak di ruangan, 22% tenaga kesehatan/perawat bekerja kurang disiplin, lainnya tenaga kesehatan/perawat bekerja dengan baik, Keluhan tersebut menunjukkan bahwa tenaga kesehatan/perawat kurang memberikan pelayanan kepada pasien. Tingginya persentase keluhan pasien rawat inap akan pelayanan tenaga kesehatan/perawat di ruangan merupakan indikator rendahnya kinerja tenaga kesehatan di RSI Surabaya yang diduga sebagai akibat pengalaman kerja kesehatan dalam melaksanakan pekerjaannya.

Berdasarkan uraian pada latar belakang dan hasil fenomena yang telah dilakukan, peneliti tertarik untuk mengetahui dan mengkaji lebih dalam terkait fenomena yang terjadi di Rumah Sakit Islam (RSI) Surabaya. Adapun judul penelitian yang diangkat adalah “Analisis Pengaruh Pengalaman Kerja dan Pelatihan terhadap Mutu Pelayanan dan Kinerja Tenaga Kesehatan Rumah Sakit Islam (RSI) Surabaya”.

### **Kerangka Konseptual**

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan penelitian, dan berbagai teori yang telah diungkapkan, maka untuk memperjelas gambaran penelitian ini maka dibuatlah kerangka konseptual sebagaimana ditunjukkan pada gambar berikut ini:

### **Gambar 1**



**Keterangan:**

- H1: Terdapat pengaruh yang signifikan pengalaman kerja terhadap kinerja tenaga kesehatan;
- H2: Terdapat pengaruh yang signifikan pengalaman kerja terhadap mutu pelayanan
- H3: Terdapat pengaruh yang signifikan mutu pelayanan terhadap kinerja tenaga kesehatan;
- H4: Terdapat pengaruh yang signifikan pengalaman kerja terhadap kinerja tenaga kesehatan yang dimediasi oleh mutu pelayanan

**Hipotesis**

Adapun hipotesis penelitian dari penelitian ini mengacu pada rumusan masalah dan penelitian terdahulu yang digunakan dalam penelitian ini yang meliputi:

1. Terdapat pengaruh yang signifikan pengalaman kerja terhadap kinerja tenaga kesehatan Rumah Sakit Islam (RSI) Surabaya.
2. Terdapat pengaruh yang signifikan pengalaman kerja terhadap mutu pelayanan Rumah Sakit Islam (RSI) Surabaya.
3. Terdapat pengaruh yang signifikan mutu pelayanan terhadap kinerja tenaga kesehatan Rumah Sakit Islam (RSI) Surabaya.
4. Terdapat pengaruh yang signifikan pengalaman kerja terhadap kinerja tenaga kesehatan Rumah Sakit Islam (RSI) Surabaya yang dimediasi oleh mutu pelayanan

Companies that have competence in the fields of marketing, manufacturing and innovation can make its as a source to achieve competitive advantage (Daengs GS, et al. 2020:1419).

To find out the results of the data, the technique of data analysis is also use to test to

the hypotheses put forward by the researchers, because the analysis of the data collected to determine of the effect of the independent variables on the related variables is use multiple linier statistical test. (Enny Istanti, et al, 2020:113).

The research design is a plan to determine the resources and data that will be used to be processed in order to answer the research question. (Asep Iwa Soemantri, 2020:5).

Time management skills can facilitate the implementation of the work and plans outlined. (Rina Dewi, et al. 2020:14)

Standard of the company demands regarding the results or output produced are intended to develop the company. (Istanti, Enny, 2021:560).

**II. METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penulisan ini adalah penelitian *eksplanatory* atau penelitian penjelasan, yaitu penelitian yang menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesis (Singarimbun, 2015:56). Penelitian ini berusaha menjelaskan hubungan antara

variabel bebas (pengalaman kerja, pelatihan dan mutu pelayanan) dengan variabel terikat (kinerja tenaga kesehatan).

Pendekatan utama yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif (*quantitative approach*). Penggunaan metode pendekatan kuantitatif (*quantitative approach method*), ini diharapkan mampu menjelaskan dan membahas hasil penelitian secara menyeluruh serta memberikan pemahaman yang lebih baik terhadap penelitian ini. Menurut Sugiono, (2016:64), pendekatan kuantitatif yaitu metode penelitian yang memusatkan perhatian pada masalah-masalah atau fenomena yang bersifat aktual pada saat penelitian dilakukan, kemudian menggambarkan fakta-fakta yang

diselidiki sebagaimana adanya diiringi dengan intreprestasi yang rasional dan akurat yang dianalisis dalam bentuk angka-angka untuk diambil kesimpulan. Dalam penelitian ini, juga dilengkapi dengan metode deskriptif, penggunaan metode deskriptif ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran lebih mendalam tentang yang diteliti, yang meliputi: pengalaman kerja, pelatihan, mutu pelayanan dan kinerja tenaga kesehatan. Penggunaan dua metode ini dikenal dengan istilah kuantitatif deskriptif. Analisis data menggunakan analisis SEM-GeSCA (*Generalized Structural Component*).

### III. HASIL PENELITIAN

**Tabel 1. Hasil Pengujian *Measure of fit Structural Model***

Model Fit	
<b>FIT</b>	0.60
<b>AFIT</b>	0.59
<b>SRMR</b>	0,16

Hasil pengujian *Measure of FIT Structural Model* berdasarkan Tabel 4.14 tersebut, memperlihatkan bahwa proporsi varian variabel yang dapat dijelaskan oleh model adalah sebesar 60% atau pengalaman

kerja, pelatihan, mutu pelayanan dan kinerja perawat dijelaskan oleh model adalah sebesar 60%. Sedangkan 40% dijelaskan oleh faktor-faktor lain.

**Tabel 2. Hasil Pengujian Hipotesis Pengaruh Langsung**

Hubungan Antar Variabel	Koefisien Jalur	CR	Keterangan
Pengalaman kerja -> Kinerja tenaga kesehatan	-0.030	-0,23	Negatif, Tidak Signifikan
Pengalaman kerja -> Mutu pelayanan	0,454	3,95	Signifikan
Mutu pelayanan -> Kinerja tenaga kesehatan	0,478	4,51	Signifikan

Berdasarkan tabel tersebut tentang hasil pengujian hipotesis, dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Uji Pengaruh Pengalaman kerja terhadap kinerja tenaga kesehatan. Nilai pengaruh langsung dari pengalaman kerja terhadap kinerja tenaga kesehatan memiliki nilai koefisien jalur sebesar -0,030 dengan nilai

- Critical Ratio sebesar -0,23. Hasil ini menunjukkan bahwa pengalaman kerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja tenaga kesehatan dibuktikan dengan nilai nilai koefisien jalur sebesar -0,030 kurang dari 0.125;
2. Nilai pengaruh langsung berikutnya dari pengalaman kerja terhadap mutu pelayanan dengan nilai koefisien jalur sebesar 0.454 dengan nilai Critical Ratio sebesar 3,95; Hasil ini menunjukkan bahwa pengalaman kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap mutu pelayanan;
  3. Nilai pengaruh langsung dari mutu pelayanan terhadap kinerja tenaga kesehatan memiliki nilai koefisien jalur sebesar 0,478 dengan nilai Critical Ratio sebesar 4,51. Hasil ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja tenaga kesehatan.

**Tabel 3. Hasil Pengujian Hipotesis Pengaruh tidak Langsung**

Hubungan Antar Variabel Pengaruh Tidak Langsung	Koefisien Jalur	CR	Keterangan
Pengalaman kerja -> Kinerja tenaga kesehatan -> mutu pelayanan	-0,017	-1,16	Tidak Mediasi Penuh

Berdasarkan Tabel tersebut, dapat diuraikan hasil pengujian hipotesis pengaruh tidak langsung model struktural sebagai berikut:

- a. Berdasarkan hasil analisis pengujian hipotesis pengaruh tidak langsung pengalaman kerja terhadap kinerja tenaga kesehatan yang dimediasi oleh mutu pelayanan diperoleh nilai koefisien jalur pengaruh tidak langsung sebesar -0,017, dengan nilai Critical Ratio sebesar -1,16. Dapat disimpulkan pengaruh tidak langsung dari pengalaman kerja terhadap kinerja tenaga kesehatan yang dimediasi oleh mutu pelayanan berpengaruh negative dan tidak signifikan.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini mengajukan sebanyak 7 hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 5 hipotesis diterima dan 2 hipotesis tidak diterima. Hasil pengujian hipotesis tersebut dapat diuraikan pada bahasan berikut.

#### **Pengalaman kerja berpengaruh negative dan tidak signifikan terhadap kinerja perawat Rumah Sakit Islam Surabaya**

Berdasarkan hasil analisis, nilai koefisien jalur yang dimiliki oleh pengalaman

kerja (X1) terhadap kinerja tenaga kesehatan (Y2) adalah sebesar -0,030 dan signifikan pada  $\alpha = 0,05$ . hal ini mengindikasikan bahwa pengalaman kerja (X1) terhadap kinerja tenaga kesehatan (Y2) berpengaruh negatif dan tidak signifikan, artinya pengalaman kerja yang dimiliki tenaga kesehatan belum mampu sepenuhnya meningkatkan kinerja tenaga kesehatan.

Berdasarkan pernyataan pada hipotesis pertama yang menyatakan bahwa pengalaman kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja tenaga kesehatan Rumah Sakit Islam (RSI) Surabaya tidak terbukti kebenarannya dan dinyatakan hipotesis pertama tidak terbukti kebenarannya dan hipotesis pertama tidak diterima/ditolak.

#### **Pengalaman kerja berpengaruh signifikan terhadap mutu pelayanan Rumah Sakit Islam Surabaya**

Berdasarkan hasil analisis, nilai koefisien jalur yang dimiliki oleh pengalaman kerja (X1) terhadap Mutu Pelayanan (Y1) adalah sebesar 0,454 dan signifikan pada  $\alpha = 0,05$ . hal ini mengindikasikan bahwa pengalaman kerja (X1) terhadap Mutu Pelayanan (Y1) signifikan, artinya pengalaman kerja mampu meningkatkan kinerja tenaga kesehatan.

Berdasarkan pernyataan pada hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa Pengalaman kerja berpengaruh signifikan terhadap mutu pelayanan Rumah Sakit Islam Surabaya (RSI) terbukti kebenarannya dan dinyatakan hipotesis ketiga diterima.

#### **Mutu Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kinerja tenaga kesehatan Rumah Sakit Islam Surabaya**

Berdasarkan hasil analisis, nilai koefisien jalur yang dimiliki oleh mutu pelayanan (Y1) terhadap Kinerja Tenaga kesehatan (Y2) adalah sebesar 0,478 dan signifikan pada  $\alpha = 0,05$ . hal ini mengindikasikan bahwa mutu pelayanan (Y1) terhadap Kinerja Tenaga kesehatan (Y2) signifikan, artinya mutu pelayanan mampu meningkatkan kinerja tenaga kesehatan.

Berdasarkan pernyataan pada hipotesis kelima yang menyatakan bahwa mutu pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kinerja tenaga kesehatan Rumah Sakit Islam (RSI) Surabaya terbukti kebenarannya dan dinyatakan hipotesis kelima diterima.

#### **Pengalaman Kerja berpengaruh secara tidak langsung terhadap kinerja tenaga kesehatan Rumah Sakit Islam Surabaya yang di mediasi oleh mutu pelayanan.**

Berdasarkan hasil analisis, nilai koefisien jalur hubungan tidak langsung dari pengalaman kerja (X1) terhadap mutu pelayanan (Y1) dan kinerja tenaga kesehatan (Y2) dengan nilai yang diperoleh sebesar - 0,017 pada  $\alpha = 0,05$ , hal ini dapat disimpulkan bahwa pengalaman kerja secara tidak langsung mampu meningkatkan mutu pelayanan dan kinerja tenaga kesehatan.

Berdasarkan pernyataan pada hipotesis keenam yang menyatakan bahwa Pengalaman kerja berpengaruh signifikan kinerja tenaga kesehatan pelayanan Rumah Sakit Islam Surabaya yang dimediasi mutu pelayanan tidak terbukti kebenarannya dan dinyatakan hipotesis keenam tidak diterima/ditolak.

#### **IV. KESIMPULAN**

Berdasarkan uraian dari hasil analisis dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil uji deskripsi menjelaskan pentingnya pengalaman kerja untuk diterapkan di manfaatkan oleh manajemen Rumah Rakit Islam Surabaya karena mampu berperan memberikan kontribusi yang optimal dalam meningkatkan kinerja tenaga kesehatan. Dengan pengalaman kerja yang dimiliki seseorang/tenaga kesehatan sangat membantu pereawat bertindak cekatan dan terampil dalam memeberikan pelayanan.
2. Dari hasil penelitian dapat di nyatakan bahwa pengalaman kerja berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap kinerja tenaga kesehatan Rumah Sakit Islam (RSI) Surabaya.
3. Dari hasil penelitian dapat di nyatakan bahwa pengalaman kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap mutu pelayanan Rumah Sakit Islam (RSI) Surabaya.
4. Dari hasil penelitian dapat di nyatakan bahwa mutu pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja tenaga kesehatan Rumah Sakit Islam (RSI) Surabaya.
5. Dari hasil penelitian dapat di nyatakan bahwa pengalaman kerja berpengaruh negative tidak signifikan terhadap kinerja pegawai yang dimediasi oleh mutu pelayanan pada Rumah Sakit Islam (RSI) Surabaya.

#### **V. DAFTAR PUSTAKA**

Ahmad Aksan, 2015. *Pengaruh Pendidikan, Pelatihan dan Kepuasan kerja terhadap Kinerja Perawat Pelaksana di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Swadana Tarutung Tapanuli Utara*. Jurnal Nasional Tesis: Tapanuli Utara.

Ahmad Gunawan, 2020. *Pengaruh pelatihan dan pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan PT. Industri yi shen*. Jurnal Nasional Tesis: Jakarta.

Ancok, 2017. *Metode Pengukuran Validitas Penelitian*. PT. Sumber Media.

- Anton Abdullah, 2020. *Hubungan Budaya kerja dan program pelatihan dalam kinerja pegawai Balai Diklat Penerbangan Palembang*. Jurnal Nasional Tesis: Palembang.
- Arwani, 2019. *Praktek Keperawatan Profesional*. Jogjakarta: Ruzz Media.
- As'ad, 2018. *Pengembangan Prestasi Kerja Dalam Sebuah Organisasi*. PT. Sumber Media
- Ariyanti, 2017. *Pengaruh Pendidikan, Pelatihan dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Perawat RSUD Kepanjen Kabupaten Malang*. Jurnal Nasional Tesis: Malang Jawa Timur.
- Asri, 2017. *Faktor Pengalaman Kerja Dalam Perusahaan*. Insan Cendekia.
- Assauri, S. (2016). *Manajemen Operasi Produksi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Barnawi, dkk. 2016. *Manajemen Sarana dan Prasarana Rumah Sakit*. Jogjakarta: Ruzz Media
- Bernardin dan Russel, 2015. *Unsur-unsur Kinerja Karyawan*. PT. Sumber Media.
- Bindu Gupta *at al*, 2018. *Self-monitoring, culture and work experience. Previous As Predictor of Cultural Intelligence-Study of Indian Expats*. Jurnal Internasional Tesis: India.
- Byar, L. and Rue, S. (2015). *Human Resources Management*. New York: McGraw Hill.
- Castetter, 2016:21-22. *The Personnel Function in Educational Administration. Pennsylvania: Macmillan*. dalam Lingkungan Aparatur Pemerintah. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Daengs, G. S. A., Istanti, E., Negoro, R. M. B. K., & Sanusi, R. (2020). The Aftermath of Management Action on Competitive Advantage Through Process Attributes at Food and Beverage Industries Export Import in Perak Harbor of Surabaya. *International Journal Of Criminology and Sociologi*, 9, 1418–1425.
- Dewi Rama Niati *at al*, 2021. *Pengaruh pelatihan, motivasi dan pengembangan karier terhadap prestasi kerja karyawan: peran motivasi sebagai variabel intervening*. Jurnal Nasional, Tesis. Malang Jawa Timur.
- Efendi, 2018. *Metode Instrumen Penelitian*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Eko Putro Widoyoko. (2017). *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Foster, 2015. *Mekanisme Penentuan Pengalaman Kerja Karyawan*. Yogyakarta: STIE YKPN.
- Ghozali, (2015:47). *Teknik Pengujian Instrumen Penelitian*. Bandung: PT. Sumber Media.
- Gomes, 2018. *Syarat Pengukuran Kinerja Dalam Perusahaan*. Surabaya: Insan Cendekia.
- Handoko, T. Hani. 2016. *Manajemen*, Cetakan ke-5 Yogyakarta: BPF E.
- Hasibuan, Malayu SP. (2016). *Manajemen Dasar. Pengertian dan Masalah*. Jakarta: Toko Gunung Agung.
- Hasibuan, Malayu Sp. 2016. *Manajemen SDM*. Edisi Revisi, Cetakan Ke Tigabelas. Jakarta: Bumi Aksara
- Hejjidrachman & Husnan, S. (2018:126), *Manajemen Personalia*, Edisi keempat, Yogyakarta: BPF E.
- Hejjrahman Ranupanjoyo. dan Husna, Suad. (2018). *Manajemen Personalia*. Yogyakarta, BPF E UGM



- Henry, Simamora (2014:65), *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: STIE YKPN.
- Hidayat, 2015. *Menciptakan Kerjasama Antar Tenaga Kesehatan*. Bandung: PT Remaja Rosda Karya.
- Hok, Hubeis dan Kuswanto, 2018. *The effect of work experience, job satisfaction and training on the performance of employees of PT. Kompetindo Semarang*. Jurnal Internasional Tesis: Semarang.
- Istanti, Enny, et al. 2020. Impact Of Price, Promotion and Go Food Consumer Satisfaction In Faculty Of Economic And Business Students Of Bhayangkara University Surabaya, Jurnal EKSPEKTRA Unitomo Vol.IV No. 2, Hal. 104-120.
- Istanti, Enny, et al.2021. The Effect of Job Stress and Financial Compensation Toward OCB And Employee Performance. Jurnal Media Mahardika Vol. 19 No. 3, Hal. 560-569.
- Iwa Soemantri, Asep et al. 2020. Entrepreneurship Orientation Strategy, Market Orientation And Its Effect On Business Performance In MSMEs. Jurnal EKSPEKTRA Unitomo Vol. IV No. 1, Hal. 1-10.
- Irianto, J. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Surabaya: Insan Cendekia.
- Jusius, 2016. *Proses Pengembangan Pelatihan SDM Perusahaan*. New York: McGraw Hill.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 01/Kep/M.Pan/2001. Tentang Pelatihan.
- Kemenkes RI Nomor 1192, 2004. *Perawat/tenaga Kesehatan*.
- Kotler, 2016. *Mengenal Kualitas SDM Organisasi*. Mc Graw Hill Book Co, New York.
- Kristianti, 2018. *Pengukuran Kinerja Dalam Perusahaan*. Insan Cendekia. Jakarta.
- Lawler, Edward E dan Boudreau John W. (2017). *Effective Human Resource Management*. Stanford: Stanford University Press.
- Lori, 2017. *Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan*. Yogyakarta: BPFE.
- Manulang, 2018. *Peningkatan Pengalaman Kerja Dalam Keorganisasian*. Yogyakarta: STIE YKPN.
- M. Situmorang, V. dan Juhir, J. (2016). *Aspek Pelayanan dan Pengawasan*. Insan Cendekia. Jakarta.
- Mangkunegara, P.A. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT Remaja Rosda Karya.
- Moenir, A.S. (2015). *Tenaga kesehatan Negeri Sipil dan Afiliasi Politiknya di Indonesia*. Semarang: Insan Cendekia Muda.
- Mondy dan Noe (2015:214), *Motivation and Work Behavior*. Mc Graw Hill Book Co, New York.
- Monica, 2016. *Fungsi Tenaga Kesehatan Terhadap Pasien*. PT Remaja Rosda Karya.
- Nasution, 2016. *Perbedaan Pelatihan dan Pendidikan Dalam Organisasi*. Bandung: PT Remaja Rosda Karya.
- Nawawi, 2017. *Kualitas Pelayanan Kesehatan*. Jakarta. Bumi: Aksara.
- Notoatmojo, dan Sukijo. (2018). *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rineka Cipta.

- Nur Fadilah Ahmad, 2015. *Pengaruh Pengalaman kerja, Mutu Pelayanan, dan Kemampuan kerja Terhadap Kinerja Perawat di Rumah Sakit Chairul Anwar Malang*. Jurnal Nasional: Malang Jawa Timur.
- Nursalam, 2015. *Kode Etik Tenaga Kesehatan*. PT Remaja Rosda Karya.
- Nurul Zulekha, 2021. *Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Dimediasi oleh Kualitas Layanan PT. Bank Jatim Cabang Malang*. Jurnal Nasional Tesis: Malang Jawa Timur.
- Ondi, Saondi & Aris Suherman. 2015. *Etika Profesi Ketenaga kesehatan*. Bandung: Aditama.
- Palmer, 2015. *Dimensi Mutu Pelayanan*. Semarang: Insan Cendekia Muda.
- Schuler dan Jacson, 2018. *Tujuan Informasi Kinerja Perusahaan*. Mc Graw Hill Book Co, New York.
- Simamora, 2015. *Standart Kinerja Dalam Perusahaan*. Bandung. Remaja Rosdakarya.
- Soeprihanto, 2018. *Prestasi Kerja Seorang Tenaga Kerja*. Jakarta. Bumi: Aksara.
- Solimun, 2017. *Metode Analisis GeSCA*. Bandung: Refika.
- Suryadi Prawirosentono, 2015. *Kinerja Dalam Organisasi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ranupandojo, 2015. *Tata Pengukuran Pengalaman Kerja*. PT Remaja Rosda Karya.
- Ranupandojo, 2015. *Pengalaman Kerja Dalam Skala Pengukuran*. Jakarta: PT. Elix Median Komputindo.
- Rina Dewi, et al. 2020. Internal Factor Effects In Forming The Success Of Small Businesses. Jurnal SINERGI UNITOMO, Vol. 10 No. 1, Hal. 13-21.
- Rivai, Veithza. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Bandung. Remaja Rosdakarya.
- Robbins, 2015. *interaction of ability and motivation*. Mc Graw Hill Book Co, New York.
- Roberts dan Prevost, 2017. *Perbedaan Persepsi Dalam Mutu Organisasi*. Jakarta: Gunung Agung
- Sedarmayanti, S.P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refika.
- Siagian, Sondang P. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta. Bumi: Aksara.
- Singarimbun, 2015. *Pengujian Hipotesis Penelitian*. PT Remaja Rosda Karya.
- Soepardan, 2015. *Pengalaman Kerja Sebagai Pelayanan Kesehatan*. Bandung: PT. Sumber Media.
- Sugiyono, 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Susanti, 2020. *Dampak kepuasan kerja, pelatihan dan pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan di keuskupan Agung Merauke*. Jurnal Nasional Tesis: Merauke.
- Tenenhaus, 2018. *Pemaparan Metode Penelitian GeSCA*. PT Remaja Rosda Karya.
- Timpe, A. Dale. (2018). *Performance: Seri Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: PT. Elix Median Komputindo.
- Trijoko, 2016. *Pengetahuan dan Keterampilan Dalam Pengalaman Kerja*. PT Remaja Rosda Karya.
- Undang-Undang No. 36 Tahun 2014. *Tentang Tenaga Kesehatan*.

Walker, 2015. *Training and development*.  
Mc Graw Hill Book Co, New York.

Winardi. (2016). *Kepemimpinan dalam  
Manajemen*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Wirawan, 2019. *Pengembangan Mutu  
Pelayanan Kesehatan*. Bandung: PT  
Alfabet.

Wungow Raymond Octavianus, 2018. *The  
effect of work experience and job training  
on the performance of employees of PT.  
Telkom Indonesia Manado branch*. Jurnal  
Internasional Tesis: Manado.

Wursanto, 2019. *Pemanfaatan SDM  
Dalam Pelatihan*. PT Remaja Rosda  
Karya.

Yamin, Martinis dan Maisah. 2010.  
*Standarisasi Kinerja Tenaga kesehatan*.  
Jakarta: Persada Press.

Zainun, Buchari. (2015). *Manajemen  
Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Gunung  
Agung