

Modernizing Talisayan Regional General Hospital's Holistic Inpatient Services: The Role of Human Resources, Infrastructure, and Physician Attrition with Innovation as a Key Driver

Andik Irwanto¹

¹ Master of Management, Universitas Muhammadiyah Berau, Berau
andik_irwanto@doctor.com¹

ABSTRACT

This research examines the effects of human resource competence, facilities and infrastructure, and doctor turnover on the quality of inpatient services within Talisayan Regional Public Hospital, located in Berau Regency, employing innovation as a mediating variable. The study was conducted using an explanatory quantitative methodology, involving a total population of 3,082 inpatient individuals, from which a sample of 97 respondents was selected through purposive sampling, adhering to a 10% margin of error as determined by the Slovin formula. Data collection was executed using Likert-scale questionnaires and analysed employing Partial Least Squares-Structural Equation Modelling utilising SmartPLS 4. The results indicate that human resource competence exerts a positive influence on innovation (0.283), while facilities and infrastructure also demonstrate a positive impact (0.422). In contrast, doctor turnover negatively influences innovation (-0.449). In terms of its direct effects on comprehensive service, human resource competence has a slight non-significant impact (0.074), facilities and infrastructure show a significant effect (0.185), and doctor turnover presents a negative non-significant influence (-0.091). Innovation: A comprehensive service significantly benefits from innovation (0.408). Innovation significantly contributes to comprehensive service (0.408). Indirectly, the positive impacts of Human Resource Competence (0.115) and Facilities and Infrastructure (0.172) on Comprehensive Service are significant, whereas Doctor Turnover again exhibits a negative effect (-0.183).

Keywords: Human Resource Proficiency, Facilities and Infrastructure, Physician Attrition, Innovation, Holistic Service.

ABSTRAK

Penelitian ini menyelidiki dampak dari Kompetensi Sumber Daya Manusia, Sarana Prasarana, dan Turnover Dokter terhadap pelayanan paripurna untuk pasien rawat inap di RSUD Talisayan, dengan Inovasi berfungsi sebagai variabel intervening. Mengaplikasikan metodologi kuantitatif eksplanatori, studi ini melibatkan 97 responden yang diambil dari populasi 3.082 pasien rawat inap dengan menggunakan teknik purposive sampling dan pengumpulan data melalui kuesioner Likert. Hasil analisis menunjukkan adanya pengaruh signifikan Kompetensi SDM terhadap Inovasi sebesar 0,283, pada Sarana Prasarana sebesar 0,422, dan dampak negatif dari Turnover Dokter sebesar -0,449. Pengaruh langsung terhadap pelayanan paripurna memperlihatkan bahwa Kompetensi SDM tidak signifikan dengan nilai 0,074, sedangkan Sarana Prasarana signifikan pada 0,185, dan Turnover Dokter juga tidak signifikan dengan nilai -0,091. Inovasi menunjukkan dampak positif yang signifikan terhadap pelayanan paripurna dengan nilai 0,408. Secara tidak langsung, Kompetensi SDM memiliki pengaruh positif yang signifikan sebesar 0,115, Sarana Prasarana sebesar 0,172, dan Turnover

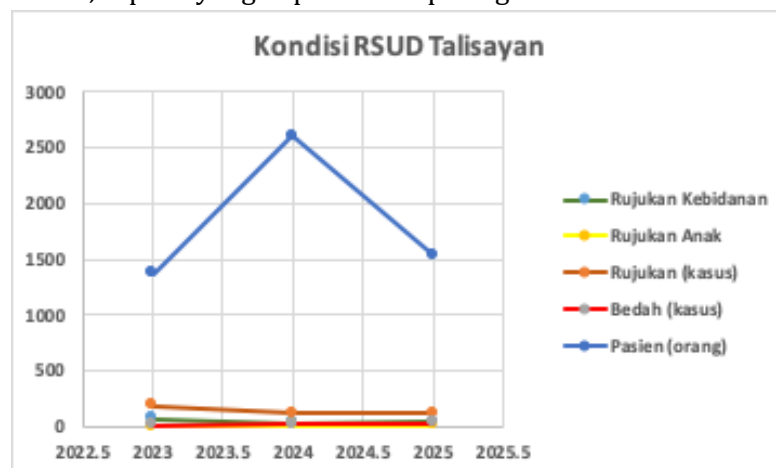
Dokter memberikan pengaruh negatif yang signifikan sebesar -0,183 terhadap pelayanan paripurna melalui Inovasi.

Kata kunci: Kompetensi Sumber Daya Manusia, Sarana Prasarana, *Turnover* Dokter, Inovasi, Pelayanan Paripurna.

PENDAHULUAN

Pelayanan menyeluruh untuk pasien rawat inap adalah perhatian utama dalam penyediaan layanan di rumah sakit, di mana konsistensi, keamanan, dan integrasi diperlukan dari saat pasien masuk hingga pulang. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 mengacu pada pelayanan kesehatan menyeluruh yang mencakup aspek promosi, pencegahan, perawatan, dan rehabilitasi. Kualitas layanan tersebut sangat penting untuk meningkatkan kapasitas rumah sakit sebagai pusat kesehatan rujukan (UU RI Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan, 2023).

Fokus dari penelitian ini adalah pada ketidaksempurnaan dalam penyelenggaraan Pelayanan Paripurna untuk pasien yang dirawat di RSUD Talisayan, Kabupaten Berau, seperti yang dapat dilihat pada gambar berikut.



Data operasional dari RSUD Talisayan untuk periode 2023 hingga 2025 menunjukkan fluktuasi yang signifikan dalam jumlah pasien rawat inap. Pada tahun 2023, tercatat sebanyak 1.368 pasien, yang kemudian mengalami kenaikan drastis menjadi 2.610 pasien pada tahun 2024, sebelum akhirnya kembali turun ke angka 1.542 pasien pada tahun 2025. Selain itu, jumlah rujukan pasien rawat inap tetap tergolong tinggi, dengan data yang mencatat 184 kasus pada tahun 2023, 123 kasus pada tahun 2024, dan 118 kasus pada tahun 2025. Kenaikan jumlah rujukan yang paling mencolok terlihat pada kategori bedah, yang meningkat dari 17 menjadi 29 kasus, serta pelayanan anak, yang bertambah dari 6 menjadi 17 kasus. Sementara itu, penanganan kasus kebidanan tetap menjadi penyumbang utama dalam jumlah rujukan rumah sakit (RSUD Talisayan, 2025).

Permasalahan ini diakibatkan oleh tiga hal utama: Pertama, Kompetensi Sumber Daya Manusia, di mana meskipun terdapat 45 program pelatihan pegawai yang telah ditetapkan, pelaksanaannya dalam peningkatan SOP, penguatan koordinasi, serta penciptaan inovasi dalam layanan belum berjalan secara optimal.

Kedua, Sarana dan Prasarana, yaitu meskipun unit layanan fisik seperti ICU, NICU, BDRS, dan Rekam Medis Elektronik (E-RM) telah dibangun, ketersediaan peralatan medis yang mendukung tindakan kuratif spesialis masih tergolong terbatas. Ketiga, *Turnover* Dokter, yang terlihat dari tingginya tingkat pergantian dokter umum (10 personel baru dan 8 personel keluar selama periode 2023–2025) serta kekurangan dokter spesialis anak, radiologi, dan patologi klinik pada akhir tahun 2025. Akhirnya, kombinasi dari faktor-faktor ini menghambat kelangsungan inovasi dalam sistem operasional dan mengganggu stabilitas kualitas pelayanan di rumah sakit daerah tersebut (RSUD Talisayan, 2025).

Kajian literatur sebelumnya menunjukkan adanya ketidakselarasan dalam temuan yang berhubungan dengan pengaruh variabel-variabel organisasi terhadap kinerja dan kualitas pelayanan kesehatan. Dalam hal Kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM), sejumlah penelitian telah membuktikan adanya pengaruh positif terhadap inovasi (Ardyan, 2016; Narni et al., 2026; Shin & Choi, 2022) serta perbaikan dalam kinerja dan pelayanan (Jothi P & Sangeeta, 2025; Prabowo et al., 2024; Rotea et al., 2023). Namun, kajian oleh (Sabila et al., 2025) mengindikasikan bahwa kompetensi tidak selalu memberikan dampak signifikan secara langsung terhadap perilaku kerja yang inovatif. Fenomena serupa juga ditemukan pada variabel Sarana Prasarana, meski (Akinwale & AboAlsamh, 2023; Alhur, 2024; Ediana et al., 2026; Feng & Yuan, 2023; Khodijah et al., 2025; Mhlanga, 2021; Suryani et al., 2025) menunjukkan bahwa dukungan infrastruktur fisik dan teknologi berkontribusi nyata terhadap inovasi dan kualitas pelayanan, (Leslie et al., 2017) menegaskan bahwa kelengkapan sarana prasarana tidak menjamin tercapainya pelayanan berkualitas jika tidak terintegrasi dalam sistem operasional yang efektif.

Ketidaksesuaian hasil pengujian empiris juga terdapat pada dampak *Turnover* Dokter. Penelitian yang dilakukan oleh (Arifadillah & Arif, 2025; Asmara et al., 2025; Jeong, 2017; Simamora et al., 2025) menunjukkan bahwa tingginya tingkat pergantian tenaga medis berdampak negatif terhadap inovasi, produktivitas, dan kualitas pelayanan. Sebaliknya, (Lazuardy et al., 2024; Reddy et al., 2015) menemukan bahwa *turnover* atau niat *turnover* tidak memberikan pengaruh langsung yang signifikan terhadap kualitas pelayanan medis. Hal yang sama juga terjadi pada variabel Inovasi; meskipun penelitian oleh (Fitriardi & Prasetyo, 2025; Haris et al., 2021; Lase et al., 2024; Patmasari & Astuti, 2019; Thye et al., 2020) menyoroti peran penting inovasi dalam memperkuat pengelolaan dan layanan rumah sakit, (Mandolang et al., 2025) menemukan bahwa inovasi kerja memiliki pengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kinerja organisasi rumah sakit.

Inkonsistensi hasil penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa hubungan antara Kompetensi Sumber Daya Manusia, Infrastruktur, dan *Turnover* Dokter terhadap Pelayanan Paripurna tidak memiliki dampak langsung. Kekosongan konseptual ini menyoroti pentingnya penempatan variabel Inovasi sebagai mediator. Dengan menerapkan pendekatan SEM-PLS pada rumah sakit daerah, model ini menguraikan bagaimana Inovasi menjalankan fungsi sebagai saluran antara pengaruh kompetensi karyawan dan ketersediaan infrastruktur terhadap

peningkatan Pelayanan Paripurna, serta menunjukkan mekanisme dampak negatif dari *turnover* dokter terhadap layanan rawat inap melalui hambatan dalam inovasi operasional. Aspek kebaruan penelitian ini berfokus pada pengembangan model terintegrasi yang menjadikan Pelayanan Paripurna sebagai variabel endogen utama dengan peran mediasi Inovasi secara bersamaan.

TINJAUAN LITERATUR

Hubungan Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Inovasi

Menurut Teori Spencer & Spencer, kompetensi sumber daya manusia memfasilitasi inovasi melalui gabungan sifat permukaan dan inti yang diilustrasikan dalam model gunung es. Pengetahuan dan keterampilan berperan sebagai bahan dasar teknik untuk mengembangkan produk atau sistem yang baru, sedangkan karakteristik yang lebih mendalam, seperti dorongan untuk meraih prestasi tinggi, sifat adaptif terhadap risiko, dan kepercayaan diri menjadi penggerak utama bagi karyawan untuk berani menantang keadaan yang ada dan mewujudkan ide-ide kreatif menjadi inovasi yang nyata (Titus, 1994).

Penelitian oleh (Narni et al., 2026; Sabila et al., 2025; Shin & Choi, 2022) mengungkapkan bahwa Kompetensi Sumber Daya Manusia secara signifikan memengaruhi Inovasi. Kompetensi digital yang dimiliki negara memberikan dampak yang baik dan berarti terhadap inovasi dalam penelitian medis di wilayah tersebut. Pemanfaatan teknologi digital berkontribusi pada perbaikan kualitas uji klinis (melalui peningkatan efisiensi dalam rekrutmen dan pengumpulan data) serta pendidikan di bidang medis.

H1. Kompetensi Sumber Daya Manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap Inovasi.

Hubungan Sarana Prasarana Terhadap Inovasi.

Menurut Teori Manajemen Ilmiah, interaksi antara fasilitas dan inovasi berfokus pada penerapan standar ilmiah untuk mengembangkan metode terbaik dalam melakukan pekerjaan. Fasilitas yang dirancang dengan pendekatan ilmiah berfungsi sebagai alat sekaligus pendorong inovasi proses, di mana penyediaan sarana yang terstandarisasi dengan sangat tepat menjadi faktor penting untuk menciptakan sistem produksi massal yang efisien, konsisten, dan berkinerja tinggi (Blake & Moseley, 2010).

Penelitian oleh (Akinwale & AboAlsamh, 2023; Alhur, 2024; Ediana et al., 2026) menunjukkan bahwa Sarana Prasarana berpengaruh signifikan terhadap Inovasi. Infrastruktur yang kokoh mendukung penerapan dan layanan kesehatan digital, berkontribusi pada inovasi tanpa adanya hambatan teknis. Infrastruktur fisik dan perangkat lunak mutakhir memberikan dampak yang signifikan terhadap inovasi teknologi serta kinerja organisasi. Selain itu, infrastruktur medis memiliki pengaruh positif dalam mendorong inovasi di tingkat regional. Keberhasilan dalam penerapan inovasi teknologi sangat bergantung pada investasi yang substansial dalam infrastruktur.

H2. Sarana Prasarana berpengaruh positif dan signifikan terhadap Inovasi.

Hubungan *Turnover* Dokter Terhadap Inovasi.

Menurut Teori Konsekuensi Perputaran Tenaga Kerja, terdapat hubungan yang saling mempengaruhi antara tingkat *turnover* dan inovasi, yang dapat memberikan efek baik maupun buruk bagi perusahaan. Tingkat *turnover* yang seimbang bisa menjadi pendorong inovasi, karena masuknya pegawai baru menghadirkan wawasan, pengetahuan, serta gagasan segar, yang mencegah terjadinya kebosanan dalam berpikir (Price, 1983).

Penelitian oleh (Jeong, 2017) menemukan *turnover* dokter mempunyai pengaruh negatif yang signifikan terhadap inovasi dalam layanan kesehatan. Hal ini disebabkan oleh tingginya tingkat keahlian dokter serta kepemilikan modal intelektual klinis. Kehilangan seorang dokter mengakibatkan hilangnya keterampilan spesifik dari organisasi yang memainkan peranan penting dalam aliran kerja klinis serta pengelolaan, yang dapat menghambat pelaksanaan proyek penelitian dan penerapan teknologi baru.

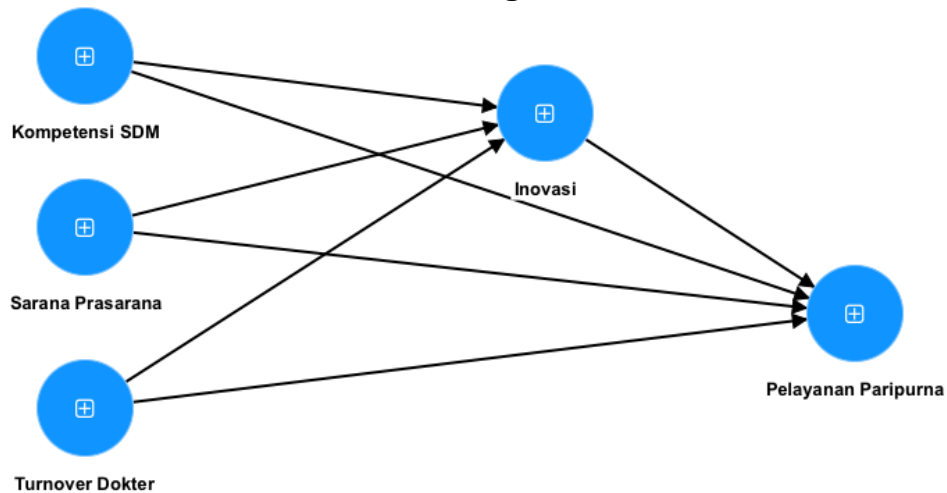
H3. *Turnover* Dokter berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Inovasi.

Hubungan Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Pelayanan Paripurna

Penelitian (Rotea et al., 2023) menunjukkan bahwa Praktik Manajemen Sumber Daya Manusia (Kompetensi) secara jelas memiliki pengaruh langsung terhadap efektivitas kinerja organisasi. Selanjutnya Penelitian (Jothi P & Sangeeta, 2025) menyimpulkan Kompetensi menunjukkan hubungan positif yang paling signifikan terhadap peningkatan kinerja karyawan jika dibandingkan dengan variabel-variabel manajemen lainnya. Ketika program pengembangan dirancang secara khusus dengan mengacu pada analisis kekurangan keterampilan individu, proses transfer pengetahuan dapat berlangsung dengan lebih efisien karena secara langsung menargetkan kebutuhan operasional yang ada di lapangan. Kemudian diperkuat dengan temuan dari (Prabowo et al., 2024) bahwa kompetensi memberikan pengaruh yang signifikan dan langsung terhadap implementasi keselamatan pasien.

H4. Kompetensi Sumber Daya Manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap Pelayanan Paripurna.

Gambaran Model dengan SmartPLS 4.0



Sumber: diolah dengan SmartPLS 4.0 (2026)

Hubungan Sarana Prasarana Terhadap Pelayanan Paripurna

Fasilitas yang sudah tua dan ketinggalan zaman dalam hal teknologi mengakibatkan biaya untuk operasional dan perawatan menjadi sangat mahal dan sering kali tidak dapat dipertahankan dengan baik (Dolcini et al., 2025). Penelitian dari (Khodijah et al., 2025) menemukan Kesehatan mental pegawai, sarana prasarana, dan mutu pengalaman pasien secara bersamaan memainkan peran penting yang signifikan dalam membangun pelayanan hospitalitas berupa layanan yang luar biasa di klinik rawat jalan. Kolaborasi antara kesiapan emosional tim medis dalam menunjukkan empati dan adanya sarana fisik yang nyaman dan ergonomis terbukti efektif dalam mengurangi faktor stres klinis di ruang tunggu maupun ruang konsultasi. (Suryani et al., 2025) Mendapatkan temuan yang sejalan, peningkatan mutu sarana fisik serta peralatan medis terbukti secara langsung dapat mendorong tercapainya layanan yang lebih efektif dan meningkatkan kepuasan pasien.

H5. Sarana Prasarana berpengaruh positif dan signifikan terhadap Pelayanan Paripurna.

Hubungan Turnover Dokter Terhadap Pelayanan Paripurna

Perubahan dokter secara substansial dapat memperburuk pengalaman yang dialami oleh pasien, namun tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kualitas medis dari layanan rawat jalan (pelayanan paripurna) (Reddy et al., 2015). Penelitian (Simamora et al., 2025) menemukan tingginya keinginan untuk berpindah pekerjaan di antara tenaga medis dan non-medis terbukti memiliki dampak negatif terhadap kelangsungan operasional rumah sakit. Dampak yang paling signifikan dari permasalahan ini adalah penurunan kualitas pelayanan kepada pasien, mengingat hubungan terapeutik serta mutu perawatan sangat tergantung pada stabilitas tim kesehatan. Selain itu, hasil penelitian (Arifadillah & Arif, 2025; Lazuardy et al., 2024)

menyajikan temuan yang serupa bahwa niat untuk berpindah kerja tidak memberikan dampak yang signifikan terhadap mutu pelayanan.

H6. *Turnover* Dokter berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Pelayanan Paripurna.

Hubungan Inovasi Terhadap Pelayanan Paripurna

Rumah sakit yang telah mendapatkan akreditasi paripurna, penggabungan antara inovasi dalam layanan dan pengembangan kinerja pegawai tetap sangat penting untuk menjaga kualitas layanan yang optimal serta tingkat kepuasan pasien yang tinggi (Fitriardi & Prasetyo, 2025). (Lase et al., 2024; Patmasari & Astuti, 2019) mendukung temuan mereka bahwa Inovasi dalam layanan kesehatan terbukti sebagai elemen penting dalam mencapai tingkat pelayanan yang paling baik (ideal). Lebih lanjut, penelitian (Haris et al., 2021) membuat kesimpulan Inovasi melalui penerapan sistem akuntansi manajemen lingkungan berkontribusi dalam mengenali serta mengurangi dampak dari limbah yang berbahaya. Ini pada gilirannya mendukung peran rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan yang menyeluruh dan komprehensif.

H7. Inovasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Pelayanan Paripurna.

Hubungan Inovasi Dalam Memediasi Kompetensi Sumber Daya Manusia dan Pelayanan Paripurna

Penelitian yang dilakukan oleh (Erwan & Yuliasri, 2024; Maksum, 2026) secara khusus menunjukkan bahwa inovasi berfungsi sebagai variabel mediasi yang mengaitkan kompetensi pegawai dengan peningkatan pelayanan publik. Tingginya kompetensi sumber daya manusia (SDM) akan mendorong timbulnya perilaku dan gagasan kreatif, yang selanjutnya terealisasi dalam bentuk inovasi operasional. Inovasi ini pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan, sehingga mencapai tingkat pelayanan publik yang berkualitas unggul, transparan, dan responsif.

H8. Inovasi memediasi hubungan antara Kompetensi Sumber Daya Manusia dan Pelayanan Paripurna.

Hubungan Inovasi Dalam Memediasi Sarana Prasarana dan Pelayanan Paripurna

Inovasi yang mengutamakan pemodernan serta pembaruan infrastruktur memiliki dampak positif yang signifikan dalam mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna layanan. Pengguna jasa menilai kualitas pelayanan yang diberikan berdasarkan sejauh mana fasilitas fisik yang disediakan oleh lembaga penyedia layanan tersebut mampu beradaptasi dan terlihat modern (Ghani & Brahmanto, 2015). Selanjutnya, kesuksesan atau kegagalan dari fasilitas fisik (seperti halte dan armada bus) sangat dipengaruhi oleh proses inovasi yang mendukungnya (dalam konteks ini, sistem e-ticketing dan kamera pengawas). Inovasi dalam sektor infrastruktur inilah yang memainkan peranan penting dalam mencapai standar

pelayanan publik yang aman, nyaman, dan optimal untuk masyarakat (Budipratama & Khaerani, 2017).

H9. Inovasi memediasi hubungan antara Sarana Prasarana dan Pelayanan Paripurna.

Hubungan Inovasi Dalam Memediasi *Turnover* Dokter dan Pelayanan Paripurna

Penelitian (Lazuardy et al., 2024) menemukan bahwa untuk mencegah penurunan mutu pelayanan, manajemen rumah sakit disarankan menerapkan Inovasi Sistem Remunerasi dan Pola Kerja. Inovasi ini bertujuan meredam dampak psikologis dan operasional dari niat pindah dokter, sehingga standarisasi pelayanan klinis tetap terjaga bagi pasien. Selanjutnya temuan dari (Moisoglou et al., 2024) bahwa dukungan terhadap inovasi dalam konteks pelayanan kesehatan terbukti dapat mengurangi perilaku *quiet quitting* (keinginan untuk mundur secara pasif) dan menurunkan tingkat perputaran staf (*turnover*). Saat rumah sakit menerapkan budaya inovasi, beban kerja yang tidak seimbang akibat kekurangan staf medis dapat diimbangi melalui sistem yang lebih efisien.

H10. Inovasi memediasi hubungan antara *Turnover* Dokter dan Pelayanan Paripurna.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan desain kuantitatif kausal untuk menguji pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM), Sarana Prasarana, dan *Turnover* Dokter sebagai variabel independen (eksogen) terhadap Pelayanan Paripurna sebagai variabel dependen (endogen), dengan Inovasi bertindak sebagai variabel mediasi (Rudianto, 2025, p. 34). Pengumpulan data dipusatkan di RSUD Talisayan Kabupaten Berau. Data primer didapatkan langsung dari lapangan melalui observasi dan penyebaran kuesioner tertutup guna merekam persepsi responden secara sistematis, sementara data sekunder digali melalui studi kepustakaan yang relevan (Rudianto, 2025, p. 35).

Pasien rawat inap di RSUD Talisayan pada periode Mei 2025 hingga April 2026 ditetapkan sebagai populasi studi. Penarikan sampel dilakukan melalui teknik *non-probability sampling* dengan pendekatan *purposive sampling* agar informan yang terpilih benar-benar sesuai dengan kriteria penelitian. Dengan mengaplikasikan rumus Slovin, didapatkan ukuran sampel sebanyak 97 responden yang dianggap mampu merepresentasikan populasi (Rudianto, 2025, p. 38).

Setiap variabel dalam penelitian ini dijabarkan ke dalam definisi operasional berdasarkan indikator-indikator spesifiknya. Skala Likert digunakan sebagai instrumen pengukuran untuk menilai sikap responden. Selanjutnya, data yang terkumpul dianalisis menggunakan metode *Structural Equation Modelling* (SEM) berbasis *Partial Least Squares* (PLS) (Rudianto, 2025, p. 42).

Tahapan evaluasi model pada PLS-SEM ini mencakup dua bagian utama. Pertama, pengujian *outer model* yang terdiri dari uji reliabilitas untuk melihat konsistensi instrumen, serta validitas konvergen (melalui nilai *loading factor*) dan validitas diskriminan untuk menilai keandalan indikator reflektif. Kedua, evaluasi

inner model dilakukan dengan mengkaji nilai *R-Square* guna mengukur kekuatan hubungan kausal antar variabel laten. Di samping itu, pengujian juga melibatkan prosedur *blindfolding* untuk menghasilkan nilai *Q-square*, yang berfungsi untuk memastikan relevansi prediktif dari model yang diusulkan (Rudianto, 2025, p. 48).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Jumlah	Persentase (%)
1. Kelompok Usia (Tahun)		
17-24	19	19,59 %
25-32	28	28,87 %
33-40	14	14,43 %
41-48	24	24,74 %
49-56	10	10,31 %
57-64	2	2,06 %
Total	97	
2. Jenis kelamin		
Laki-laki	50	51,55 %
Perempuan	47	48,45 %
Total	97	
3. Pendidikan		
Sekolah Dasar	3	3,09 %
Sekolah Menengah Pertama	9	9,28 %
Sekolah Menengah Atas	36	37,11 %
Diploma Satu	2	2,06 %
Diploma Dua	0	0,00 %
Diploma Tiga	19	19,59 %
Diploma Empat	2	2,06 %
Sarjana	23	23,71 %
Magister	3	3,09 %
Doktor	0	0 %
Total	97	
4. Pekerjaan		
Aparatur Sipil Negara	36	37,11 %
Non ASN	61	62,89 %
Total	97	

Sumber: Data primer yang diolah (2026)

Data pada Tabel 1 menunjukkan bahwa dari total 97 responden, mayoritas berada pada usia produktif yang didominasi oleh kelompok rentang 25–32 tahun (28,87% / 28 orang) dan 41–48 tahun (24,74% / 24 orang). Sebaran jenis kelamin terbagi relatif merata, dengan persentase laki-laki sebesar 51,55% (50 orang). Pada

aspek tingkat pendidikan, lulusan SMA menjadi kelompok terbesar yaitu 37,11% (36 orang), disusul jenjang Sarjana sebesar 23,71% (23 orang) dan Diploma Tiga sebesar 19,59% (19 orang). Berdasarkan karakteristik pekerjaan, proporsi responden Non-ASN mencakup lebih dari separuh total sampel, yakni 62,89% (61 orang), sementara responden dengan status ASN tercatat sebesar 37,11% (36 orang).

Evaluasi Pengukuran Outer Model

Dalam SEM-PLS, keandalan indikator dalam merepresentasikan suatu konstruk dievaluasi melalui pengujian reliabilitas dengan merujuk pada tiga kriteria utama: kontribusi indikator individu melalui outer loading yang minimal mencapai 0,70, korelasi antarindikator yang dievaluasi menggunakan *Cronbach's Alpha* dengan nilai minimum 0,70, serta konsistensi internal dari konstruk secara keseluruhan yang diukur dengan *Composite Reliability* (CR) dengan nilai minimal 0,70 sebagai standar utama. Sementara itu, validitas konvergen mengevaluasi derajat hubungan antarindikator sejenis dengan memanfaatkan nilai *Average Variance Extracted* (AVE). Sebuah konstruk dianggap valid secara konvergen jika memiliki AVE yang lebih besar atau sama dengan 0,50, yang menunjukkan bahwa variabel laten dapat menjelaskan setidaknya 50% variasi dari indikator-indikator yang ada. Nilai AVE yang rendah menunjukkan kurangnya kohesi antarindikator, yang menandakan perlunya peninjauan kembali terhadap instrumen penelitian yang digunakan. (Rudianto, 2025).

Tabel 2. Uji Validitas dan Reliabilitas

Variabel	Item	Outer Loading	Cronbach's alpha	Composite Reliability	AVE
Kompetensi SDM	X1.1	0.777	0.856	0.882	0.628
	X1.2	0.723			
	X1.3	0.847			
	X1.4	0.818			
	X1.5	0.791			
Sarana Prasarana	X2.1	0.856	0.936	0.946	0.661
	X2.2	0.851			
	X2.3	0.813			
	X2.4	0.825			
	X2.5	0.776			
	X2.6	0.817			
	X2.7	0.834			
	X2.8	0.766			
	X2.9	0.776			
Turnover Dokter	X3.1	0.709	0.720	0.789	0.638
	X3.2	0.791			
	X3.3	0.886			

Variabel	Item	Outer Loading	Cronbach's alpha	Composite Reliability	AVE
Inovasi	Y.1	0.792	0.769	0.779	0.684
	Y.2	0.815			
	Y.3	0.872			
Pelayanan Paripurna	Z.1	0.812	0.816	0.827	0.643
	Z.2	0.817			
	Z.3	0.827			
	Z.4	0.750			

Sumber: Data diolah (2026)

Berdasarkan hasil yang ditunjukkan dalam Tabel 2, alat ukur yang digunakan telah memenuhi syarat-syarat validitas konvergen, validitas diskriminan, dan reliabilitas sesuai dengan pedoman metodologis SEM-PLS. Setiap indikator yang terdapat pada setiap variabel mampu merepresentasikan konstruksya dengan tepat dan konsisten. Ini menunjukkan bahwa data yang diambil memiliki tingkat keandalan yang tinggi, sehingga sangat sesuai dan sah untuk diproses lebih lanjut dalam analisis statistik dan penarikan kesimpulan penelitian.

Evaluasi Struktural Inner Model

Koefisien determinasi (R^2) berfungsi untuk mengukur seberapa besar variasi dalam variabel dependen dapat dijelaskan oleh variabel-variabel independen yang terdapat dalam model. Rentang nilai R^2 berkisar antara 0 hingga 1, di mana angka yang lebih tinggi mencerminkan kemampuan model yang lebih baik dalam menjelaskan variasi data. Hair et al. (2019) mengemukakan bahwa dalam kajian ilmu sosial, nilai R^2 dalam rentang 0,2–0,3 sudah dianggap memadai mengingat banyaknya faktor eksternal yang sukar diakomodasi dalam model secara menyeluruh. Selain R^2 , kemampuan prediksi model juga dinilai dengan melihat nilai Q^2 Stone-Geisser yang dihasilkan melalui teknik *blindfolding*. Menurut Hair et al. (2019), suatu model dianggap memiliki relevansi prediktif jika nilai Q^2 lebih besar dari 0.

Selain itu, kelayakan model keseluruhan dinilai menggunakan Goodness of Fit (GoF), yang menggabungkan evaluasi model struktural (rata-rata R^2) dan model pengukuran (rata-rata Average Variance Extracted/AVE). Nilai GoF dihitung dengan mengambil akar kuadrat dari hasil kali rata-rata R^2 dan rata-rata AVE untuk semua konstruk laten. Berdasarkan kriteria Tenenhaus et al. (2005), ambang batas untuk nilai GoF terbagi menjadi kategori kecil (0,10), sedang (0,25), dan besar (0,36). Nilai GoF yang tinggi menunjukkan bahwa model tidak hanya akurat secara statistik, tetapi juga relevan secara praktis dan prediktif. Secara keseluruhan, kombinasi dari indikator R^2 , Q^2 , dan GoF berfungsi sebagai dasar utama untuk memastikan kemampuan menjelaskan, relevansi prediktif, serta kesesuaian model PLS-SEM secara menyeluruh.

Tabel 3. Koefisien Determinasi dan Relevansi Prediktif Model

Variabel	<i>R Square Adjusted</i>	Q^2 (=1-SSE/SSO)
Pelayanan Paripurna (Z)	0.289	0.319
Inovasi (Y)	0.416	0.434

Sumber: Data diolah (2026)

Temuan ini menunjukkan bahwa rancangan penelitian yang diajukan telah memenuhi semua syarat evaluasi model struktural (*inner model*) yang ditetapkan. Dengan demikian, model tersebut dianggap valid dan dapat dipakai untuk menguji hipotesis interaksi antara variabel, sehingga hasil analisis yang diperoleh memiliki tingkat keandalan yang tinggi sebagai landasan untuk menarik kesimpulan dan merumuskan rekomendasi.

Hasil Pengujian Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan untuk menilai dampak langsung antara variabel yang sedang diteliti. Selain itu, analisis ukuran efek (F^2) juga diterapkan untuk menilai seberapa besar kontribusi atau pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dalam model. Semua pemrosesan data ini dikerjakan dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS, dengan ringkasan hasil estimasi yang disajikan secara rinci dalam tabel berikut.

Tabel 4. Pengujian Hipotesis

Hipotesis	Hubungan Variabel	Path Coefficient	T Statistics	P Values	Arah dan Signifikansi	Keterangan
H1	Kompetensi SDM → Inovasi	0,283	3,454	0,001	Positif signifikan	Diterima
H2	Sarana Prasarana → Inovasi	0,422	5,611	0,000	Positif signifikan	Diterima
H3	<i>Turnover Dokter</i> → Inovasi	-0,449	6,718	0,000	Negatif signifikan	Diterima
H4	Kompetensi SDM → Pelayanan Paripurna	0,074	0,646	0,519	Positif tidak signifikan	Ditolak
H5	Sarana Prasarana → Pelayanan Paripurna	0,185	2,129	0,033	Positif signifikan	Diterima
H6	<i>Turnover Dokter</i> → Pelayanan Paripurna	-0,091	0,872	0,383	Negatif tidak signifikan	Ditolak
H7	Inovasi → Pelayanan Paripurna	0,408	3,742	0,000	Positif signifikan	Diterima
H8	Kompetensi SDM → Inovasi → Pelayanan Paripurna	0,115	2,439	0,015	Positif signifikan	Diterima
H9	Sarana Prasarana → Inovasi → Pelayanan Paripurna	0,172	3,090	0,002	Positif signifikan	Diterima

Hipotesis	Hubungan Variabel	Path Coefficient	T Statistics	P Values	Arah dan Signifikansi	Keterangan
H10	<i>Turnover Dokter</i> → Inovasi → Pelayanan Paripurna	-0,183	3,078	0,002	Negatif signifikan	Diterima

Sumber: Data diolah (2026)

Tabel 5. Analisis F-Square (F^2)

Variabel	Pelayanan Paripurna	Inovasi
Sarana Prasarana	0,038	0,314
<i>Turnover Dokter</i>	0,009	0,355
Kompetensi SDM	0,007	0,141
Inovasi	0,138	
Pelayanan Paripurna		

Sumber: Data diolah (2026)

Berdasarkan analisis hipotesis yang tertera di Tabel 4, ditemukan bahwa Sarana Prasarana dan Kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Inovasi, sedangkan *Turnover Dokter* menunjukkan pengaruh negatif dan signifikan terhadap Inovasi. Selanjutnya, Inovasi dan Sarana Prasarana terbukti memberikan dampak positif dan signifikan secara langsung pada Pelayanan Paripurna. Di sisi lain, Kompetensi SDM dan *Turnover Dokter* tidak menunjukkan pengaruh langsung yang signifikan terhadap Pelayanan Paripurna. Dari aspek pengaruh tidak langsung, Inovasi berfungsi secara signifikan sebagai variabel mediasi yang menghubungkan pengaruh Kompetensi SDM, Sarana Prasarana, dan *Turnover Dokter* terhadap Pelayanan Paripurna.

Hasil analisis F-Square yang tertera di Tabel 5 menunjukkan bahwa *Turnover Dokter* dan Sarana Prasarana memberikan kontribusi (*effect size*) terbesar dalam mempengaruhi atau menghambat Inovasi, diikuti oleh Kompetensi SDM. Sementara itu, untuk Pelayanan Paripurna, variabel Inovasi memberikan kontribusi yang paling signifikan, sementara pengaruh langsung dari Kompetensi SDM dan *Turnover Dokter* tergolong sangat kecil. Temuan ini menegaskan bahwa Inovasi adalah faktor utama dalam meningkatkan Pelayanan Paripurna, sehingga pengendalian tingkat turnover dokter serta penyediaan sarana dan prasarana yang memadai sangat penting untuk mendorong terciptanya inovasi pelayanan di rumah sakit.

KESIMPULAN DAN SARAN

Temuan dari penelitian yang dilakukan di RSUD Talisayan Kabupaten Berau menunjukkan bahwa Kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) dan Sarana Prasarana memberikan kontribusi positif yang bermakna terhadap Inovasi, sementara tingkat *turnover* dokter menunjukkan dampak negatif yang signifikan. Terkait dengan Pelayanan Paripurna, pengaruh langsung yang signifikan hanya berasal dari Sarana Prasarana dan Inovasi, sementara Kompetensi SDM dan *Turnover Dokter* tidak

memberikan implikasi langsung yang berarti. Meskipun demikian, hasil analisis jalur tidak langsung membuktikan bahwa ketiga variabel eksogen (Kompetensi SDM, Sarana Prasarana, dan *Turnover* Dokter) masih memiliki pengaruh signifikan terhadap Pelayanan Paripurna melalui mediasi Inovasi. Hal ini menekankan pentingnya peran Inovasi sebagai variabel *intervening* yang menghubungkan potensi SDM dan ketersediaan sarana untuk mengoptimalkan layanan, serta menjelaskan secara rinci mekanisme dampak negatif *turnover* dokter terhadap kualitas perawatan rawat inap.

Berdasarkan nilai *outer loading*, fokus perbaikan operasional di rumah sakit ditujukan pada sejumlah indikator kunci, seperti pengembangan konsep diri staf, pemenuhan sarana medis yang diperlukan, menghentikan tren pencarian pekerjaan baru oleh dokter, pembaruan pada sistem operasional, serta peningkatan layanan kuratif. Kebaruan ilmiah dari penelitian ini menegaskan bahwa peningkatan Pelayanan Paripurna di rumah sakit daerah tidak bisa bergantung pada perbaikan SDM atau fasilitas secara terpisah. Kesenambungan kualitas pelayanan rawat inap memerlukan adanya sinergi yang menyeluruh antara kapasitas SDM dan kelengkapan sarana melalui pembaruan sistem operasional yang terstruktur, yang juga diimbangi dengan strategi pencegahan *turnover* dokter yang direncanakan dengan matang.

Saran strategis dalam studi ini difokuskan pada implementasi nyata yang dapat dilakukan oleh manajemen RSUD Talisayan Kabupaten Berau untuk meningkatkan Pelayanan Paripurna bagi pasien yang dirawat inap. Di level manajerial, peningkatan Kompetensi SDM diarahkan pada penguatan konsep diri dan etika kerja, yang diwujudkan melalui revisi SOP setelah pelatihan. Selain itu, penyediaan Sarana Prasarana dilakukan melalui audit fasilitas medis dan pemeliharaan secara berkala. Untuk mengurangi dampak negatif *Turnover* Dokter terhadap inovasi, manajemen rumah sakit disarankan untuk menerapkan strategi retensi yang mencakup penciptaan iklim kerja yang positif, insentif yang jelas, serta kepastian mengenai jam kerja, serta membangun mekanisme transfer klinis yang terstruktur. Selain itu, Inovasi Sistem Operasional ditetapkan sebagai pilar utama dalam restrukturisasi proses pelayanan dan pengoptimalan rekam medis digital, dengan fokus pada peningkatan Pelayanan Kuratif secara terintegrasi yang mencakup aspek promotif, preventif, dan rehabilitatif.

Pelaksanaan rencana aksi ini bergantung pada sinergi antara berbagai pihak, yaitu komitmen Pemerintah Daerah Kabupaten Berau dalam pengalokasian anggaran bagi sarana yang menjadi prioritas dan pengembangan kebijakan untuk mempertahankan dokter, dengan dukungan profesionalisme serta budaya kerja kolaboratif dari seluruh staf medis. Bagi peneliti yang akan datang, disarankan untuk memperluas ruang lingkup penelitian ke rumah sakit daerah lainnya dan menyelidiki faktor-faktor yang memicu *turnover* dokter secara lebih menyeluruh. Pada akhirnya, pelaksanaan rekomendasi ini dengan cara yang terencana dan evaluasi berkala akan mengubah hasil penelitian dari sekadar wacana akademis menjadi perbaikan dalam tata kelola rumah sakit yang berfokus pada kualitas pelayanan bagi pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Akinwale, Y. O., & AboAlsamh, H. M. (2023). Technology Innovation and Healthcare Performance among Healthcare Organizations in Saudi Arabia: A Structural Equation Model Analysis. *Sustainability*, 15(5), 3962. <https://doi.org/10.3390/su15053962>
- Alhur, A. A. (2024). Impact of technological innovations on healthcare delivery: A literature review of efficiency, patient care, and operational challenges. *World Journal of Biology Pharmacy and Health Sciences*, 18(2), 216–219. <https://doi.org/10.30574/wjbphs.2024.18.2.0273>
- Ardyan, E. (2016). Dampak Positif Seorang Wirausaha Yang Memiliki Kompetensi Kewirausahaan Pada Kesuksesan Inovasi Produk dan Kinerja Bisnis. *Jurnal Kewirausahaan Dan Usaha Kecil Menengah*, 1, 11–19.
- Arifadillah, A., & Arif, F. (2025). Analisis Pengaruh Turnover Intention Terhadap Produktivitas Karyawan Pt. Wara Wiri Rezeki Berkah Tangerang. *Anthronomics: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 2(4), 337–342.
- Asmara, I. G. J., Dewi, P. P. R. A., Sunarta, I. N., & Arlita, I. G. A. D. (2025). *Pengaruh digitalisasi, inklusi keuangan dan literasi keuangan terhadap keberlanjutan usaha umkm di kabupaten badung*. 5, 1863–1873.
- Blake, A. M., & Moseley, J. L. (2010). One hundred years after *The Principles of Scientific Management*: Frederick Taylor's life and impact on the field of human performance technology. *Performance Improvement*, 49(4), 27–34. <https://doi.org/10.1002/pfi.20141>
- Budipratama, Y., & Khaerani, T. R. (2017). Proses Inovasi Pelayanan Bus Rapid Transit (Brt) Trans Semarang (Studi Kasus E-ticketing). *Indonesian Journal of Public Policy and Management Review*, 6, 101–111.
- Dolcini, M., Borghi, S., Rossitti, M., Brambilla, A., Mangili, S., Torrieri, F., & Capolongo, S. (2025). Facility Management Costs for Hospital Infrastructures: Insights from the Italian Healthcare System. *Healthcare*, 13(8), 924. <https://doi.org/10.3390/healthcare13080924>
- Ediana, D., Young, F. C., & Manaligod, H. J. T. (2026). Digital Technology as a Strategic Driver of Competitive Advantage Hospital: Evidence from the Mediating Role of Digital Infrastructure: Teknologi Digital sebagai Penggerak Strategis Keunggulan Kompetitif Rumah Sakit: Bukti dari Peran Mediasi Infrastruktur Digital. *Jurnal Bisnis Dan Ekonomi*, 4(1), 93–111. <https://doi.org/10.61597/jbe-ogzrp.v4i1.175>
- Erwan & Yulihisri. (2024). Pengaruh Kompetensi Dan Keterlibatan Kerja Terhadap Perilaku Kerja Inovatif Dimediasi Oleh Kepuasan Kerja Pada Asn Di Lingkungan Pemerintah Kota Payakumbuh. *Journal Publicuho*, 7(3), 1190–1205. <https://doi.org/10.35817/publicuho.v7i3.477>
- Feng, W., & Yuan, H. (2023). The impact of medical infrastructure on regional innovation: An empirical analysis of China's prefecture-level cities. *Technological Forecasting and Social Change*, 186, 122125. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2022.122125>

- Fitriardi, S., & Prasetyo, I. (2025). Inovasi Layanan, Kinerja Karyawan, Kepuasan Pasien Dan Kualitas Layanan Pada Rumah Sakit. *MAP (Jurnal Manajemen Dan Administrasi Publik)*, 8(2), 250–264. <https://doi.org/10.37504/map.v8i2.724>
- Ghani, Y. A., & Brahmanto, E. (2015). Pengaruh Inovasi Sarana Prasarana terhadap Kepuasan Pengunjung di Objek Wisata Karangsetra Waterland. *Jurnal Khatulistiwa Informatika*, 2(2), 98–110. <https://doi.org/10.31294/par.v2i2.909>
- Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019). When to use and how to report the results of PLS-SEM. *European Business Review*, 31(1), 2–24. <https://doi.org/10.1108/EBR-11-2018-0203>
- Haris, T. R., Junaid, A., Pelu, M. F. A. R., & Pramukti, A. (2021). Pengaruh Penerapan Akuntansi Manajemen Lingkungan dan Strategi Organisasi Terhadap Kinerja Lingkungan dan Inovasi Sebagai Variabel Moderating (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Polewali Mandar). *Center of Economic Students Journal*, 4(4), 358–382. <https://doi.org/10.56750/csej.v4i4.462>
- Jeong, H. S. (2017). *Turnover and Innovation: Moderating Effect of Skill Type, Skill Level and Communication* [서울대학교 대학원]. <https://hdl.handle.net/10371/137296>
- Jothi P, M., & Sangeeta, S. S. (2025). Human Resource Development Practices and Employee Performance in Private Hospitals: Evidence from Emerging Healthcare Systems. *Nusantara Journal of Behavioral and Social Science*, 4(4), 185–194. <https://doi.org/10.47679/njbss.20259644>
- Khodijah, E., Hilmi, M. R., & Nofierni, N. (2025). Impact of Psychological Conditions and Physical Environment on Hospitality Services through Patient Experience. *International Journal of Health and Medicine*, 2(4), 01–08. <https://doi.org/10.62951/ijhm.v2i4.522>
- Lase, O. L., F. Hulu, P., Mendrofa, M., S. D., & Telaumbanua, E. (2024). Pengaruh Inovasi Pelayanan Kesehatan Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit Pratama Nias Utara. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(3), 7685–7691. <https://doi.org/10.31004/innovative.v4i3.10759>
- Lazuardy, M. A., Hidayat, D., & Bagenda, W. (2024). Pengaruh Remunerasi terhadap Kualitas Pelayanan dan Turnover Intention Dokter Spesialis di RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun. *Entrepreneur: Jurnal Bisnis Manajemen Dan Kewirausahaan*, 5(3), 440–457. <https://doi.org/10.31949/entrepreneur.v5i3.12111>
- Leslie, H. H., Sun, Z., & Kruk, M. E. (2017). Association between infrastructure and observed quality of care in 4 healthcare services: A cross-sectional study of 4,300 facilities in 8 countries. *PLOS Medicine*, 14(12), e1002464. <https://doi.org/10.1371/journal.pmed.1002464>
- Maksum, M. (2026). Digital Dan Knowledge Sharing Melalui Inovasi Dalam Optimalisasi Layanan Publik (studi Empiris Pada Kecamatan Se-Kabupaten Pematang). *Innovation, Theory & Practice Management Journal*, 5(1), 22–45. <https://doi.org/10.56444/jitpm.v5i1.3432>

- Mandolang, C. A., Nelwan, O. S., & Taroreh, R. N. (2025). Pengaruh Budaya Organisasi, Tim Kerja, Kebahagiaan Dan Inovasi Kerja Terhadap Kinerja Organisasi Rumah Sakit Budi Setia Langowan. *Musytari: Jurnal Manajemen, Akuntansi, Dan Ekonomi*, 17(4), 91–100. <https://doi.org/10.2324/9bm22q61>
- Mhlanga, D. (2021). Artificial Intelligence in the Industry 4.0, and Its Impact on Poverty, Innovation, Infrastructure Development, and the Sustainable Development Goals: Lessons from Emerging Economies? *Sustainability*, 13(11), 5788. <https://doi.org/10.3390/su13115788>
- Moisoglou, I., Katsiroumpa, A., Prasini, I., Gallos, P., Kalogeropoulou, M., & Galanis, P. (2024). Innovation Support Reduces Quiet Quitting and Improves Innovative Behavior and Innovation Outputs among Nurses in Greece. *Nursing Reports*, 14(4), 2618–2628. <https://doi.org/10.3390/nursrep14040193>
- Narni, N., Maulana, A., & Aprillian, Y. (2026). Pengaruh Kompetensi terhadap Inovasi Kerja pada Pegawai Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Indragiri Hilir. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 6(1), 302–311. <https://doi.org/10.31004/innovative.v6i1.21445>
- Patmasari, R., & Astuti, R. S. (2019). Analisis Inovasi Pelayanan Aplikasipendaftaran Tanpa Antrean dengan Sistem Online (Pathilo) di Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari. *Journal of Management and Public Policy*, 8(3), 157–173. <https://doi.org/10.14710/jppmr.v8i3.24099>
- Prabowo, N., Widiyaningsih, C., & Trigono, A. (2024). Pengaruh Beban Kerja dan Motivasi Melalui Kompetensi Terhadap Penerapan Indikator Keselamatan Pasien Pada Perawat di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Kanjuruhan Kabupaten Malang. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSII)*, 8(1), 101–110. <https://doi.org/10.52643/marsi.v8i1.4079>
- Price, J. L. (1983). Book Review: Personnel: Employee Turnover: Causes, Consequences, and Control. *ILR Review*, 36(3), 506–507. <https://doi.org/10.1177/001979398303600324>
- Reddy, A., Pollack, C. E., Asch, D. A., Canamucio, A., & Werner, R. M. (2015). The Effect of Primary Care Provider Turnover on Patient Experience of Care and Ambulatory Quality of Care. *JAMA Internal Medicine*, 175(7), 1157. <https://doi.org/10.1001/jamainternmed.2015.1853>
- Rotea, C. C., Ploscaru, A.-N., Bocean, C. G., Vărzaru, A. A., Mangra, M. G., & Mangra, G. I. (2023). The Link between HRM Practices and Performance in Healthcare: The Mediating Role of the Organizational Change Process. *Healthcare*, 11(9), 1236. <https://doi.org/10.3390/healthcare11091236>
- RSUD Talisayan. (2025). *Rekam Medis dari tahun 2023 sampai tahun 2025* [Rekam Medis]. Rumah Sakit Umum Daerah Talisayan.
- Rudianto, P. (2025). *Metodologi Penelitian Mix Method menggunakan SmartPLS dan NVIVO*. PT. Tujuh Pustaka Penerbit.
- Sabila, A., Afrina, M., & Tania, K. D. (2025). The Influence of Knowledge Management and Digital Competence on Employee Performance: Mediating Role of

- Innovative Behavior. *Journal of Applied Informatics and Computing*, 9(6), 3871–3882. <https://doi.org/10.30871/jaic.v9i6.11529>
- Shin, W., & Choi, B. (2022). Digital Competency, Innovative Medical Research, and Institutional Environment: A Global Context. *Sustainability*, 14(24), 16887. <https://doi.org/10.3390/su142416887>
- Simamora, B. S., Rahardjo, T. B. W., & Kridawati, A. (2025). Analisis Faktor – Faktor Yang Berkontribusi Terhadap Turnover Intention Perawat Dan Dampaknya Terhadap Kinerja Perawat Di Rumah Sakit Bunda Pengharapan Merauke. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 6(4), 18347–18360. <https://doi.org/10.31004/jkt.v6i4.51619>
- Suryani, Y. E., Herlambang, T., & Thamrin, M. (2025). Hubungan Sarana Prasarana Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Jember. *Jurnal Penelitian IPTEKS*, 10(2), 23–30. <https://doi.org/10.32528/penelitianipteks.v10i2.3288>
- Tenenhaus, M., Vinzi, V. E., Chatelin, Y.-M., & Lauro, C. (2005). PLS path modeling. *Computational Statistics & Data Analysis*, 48(1), 159–205. <https://doi.org/10.1016/j.csda.2004.03.005>
- Thye, J., Esdar, M., Liebe, J.-D., Jahn, F., Winter, A., & Hübner, U. (2020). Professionalism of Information Management in Health Care: Development and Validation of the Construct and Its Measurement. *Methods of Information in Medicine*, 59(S 01), e1–e12. <https://doi.org/10.1055/s-0040-1712465>
- Titus, A. A. (1994). Competence at Work, by Lyle M. Spencer, Jr., and Signe M. Spencer. (1993). New York: Wiley. 372 pp., \$55.00 cloth. *Human Resource Development Quarterly*, 5(4), 391–395. <https://doi.org/10.1002/hrdq.3920050411>
- UU RI Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 105 (2023). <https://peraturan.bpk.go.id/details/258028/uu-no-17-tahun-2023>