

PENGARUH KUALITAS MANAJEMEN PENGETAHUAN TERHADAP KINERJA PELAYANAN RSUD WIROSABAN

Tony Wijaya
Tonypascamm@yahoo.com

Diana Leli Indratno
STIE IEU Yogyakarta

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas manajemen pengetahuan terhadap kinerja pelayanan RSUD Wirosaban, dan untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas manajemen pengetahuan terhadap kinerja pelayanan RSUD Wirosaban. Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai RSUD Wirosaban. Metode sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *population survey* yang dilakukan di dalam pengumpulan data primer menggunakan kuesioner. Data primer yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah respon dari pegawai RSUD Wirosaban. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana. Berdasarkan hasil penelitian dapat diidentifikasi bahwa ada pengaruh positif dan signifikan dari variabel kualitas manajemen pengetahuan terhadap kinerja pelayanan RSUD Wirosaban. Hal ini berarti semakin tinggi kualitas manajemen pengetahuan maka semakin tinggi kinerja pelayanan rumah sakit, sebaliknya semakin rendah kualitas manajemen pengetahuan maka semakin rendah juga kinerja pelayanan rumah sakit.

Kata Kunci: kualitas manajemen pengetahuan, kinerja pelayanan

PENDAHULUAN

Persaingan dalam dunia usaha di Indonesia dewasa ini semakin ketat. Hal ini disebabkan oleh semakin banyaknya perusahaan yang bergerak dalam industri yang sejenis. Perubahan tersebut ditandai dengan perubahan lingkungan yang cepat dengan kemajuan teknologi informasi yang menuntut kepekaan organisasi dalam merespons perubahan yang terjadi agar tetap eksis dalam kancah persaingan global (Probosari, 2003). Paradigma persaingan saat ini telah bergeser dari persaingan yang bersifat material menuju persaingan pengembangan pengetahuan (*knowledge based competition*) sehingga menuntut efisiensi dan efektivitas penggunaan sumberdaya manusia yaitu pegawai.

Dalam perspektif jasa, karyawan atau orang-orang yang bekerja dalam perusahaan merupakan satu sumber keunggulan kompetitif dan elemen kunci yang penting untuk meraih kesuksesan dalam mencapai tujuan. Pengelolaan sumberdaya manusia bagi perusahaan yang ingin memenangkan persaingan pasar yang semakin ketat, merupakan bagian yang penting dari praktik-praktik strategi manajemen organisasi atau perusahaan (Corner & Hilton, 2002). Setelah era efisiensi pada tahun 1950an dan 1960an, era kualitas pada tahun 1970an dan 1980an, serta fleksibilitas dalam tahun 1980an dan 1990an, maka kini hidup dalam era inovasi (Janszen, 2000). Era inovasi ini muncul karena situasi bisnis saat ini dipengaruhi oleh banyak sekali perubahan yang berjalan cepat dan sulit diramalkan, perubahan-perubahan tersebut terutama disebabkan oleh pesatnya perkembangan teknologi informasi, terjadinya globalisasi, serta demokratisasi (Garvin, 2000).

Istilah inovasi telah didefinisikan oleh Joseph Schumpeter sebagai: komersialisasi semua kombinasi yang didasari oleh pemanfaatan (1) bahan dan komponen baru, (2) proses baru, (3) pasar baru, dan (4) bentuk organisasi baru (Janszen, 2000). Dengan kata lain, menurut definisi ini, inovasi merupakan komposit dari kedua bidang, yaitu bidang teknis dan bidang bisnis. Bila hanya melibatkan teknologi, maka Schumpeter menamakannya invensi (*invention*), begitu bidang bisnis dilibatkan, maka muncul inovasi (*innovation*). Berbagai rujukan mendukung adanya indikasi bahwa inovasi menjadi indikator adanya proses penciptaan pengetahuan baru di organisasi.

Dengan makin meningkatnya tingkat pendidikan, status sosial, ekonomi masyarakat dan perkembangan IPTEK, perubahan pola penyakit, juga sistem informasi yang semakin canggih, serta kesadaran masyarakat akan pentingnya kesehatan. Membuat para pengelola rumah sakit senantiasa menyesuaikan produk pelayanan yang sesuai dengan yang diinginkan masyarakat. Meningkatnya kesadaran masyarakat akan hidup sehat membawa dampak bertambah pula jumlah pelayanan kesehatan yang dihadapi dalam usaha jasa pelayanan kesehatan dan menambah persaingan. Upaya untuk mencegah terjadinya penurunan pemanfaatan jasa pelayanan rumah sakit, maka rumah sakit harus menggunakan manajemen pengetahuan untuk meningkatkan kualitas layanan yang ada.

Rumah Sakit sebagai organisasi bisnis dan sosial untuk memenangi persaingan dituntut memiliki fasilitas layanan kesehatan yang cepat dan modern. Memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik dan perhatian pada perubahan lingkungan menjadi prioritas utama dalam setiap gerak langkah Rumah Sakit. Sadar akan pentingnya manajemen pengetahuan (*knowledge management*) bagi jasa pelayanan rumah sakit, maka seluruh elemen yang terdapat di dalam rumah sakit harus berusaha untuk meningkatkan kualitas pengetahuan yang telah diaplikasikan oleh pihak rumah sakit.

Aplikasi kualitas manajemen pengetahuan seperti pada rumah sakit pada saat ini masih merupakan aplikasi yang sederhana, yaitu manajemen pengetahuan (*knowledge management*) hanya digunakan untuk memfasilitasi distribusi informasi saja, hanya pada lingkup tugas dan pekerjaan. Aplikasi *knowledge management* belum banyak diterapkan pada level lebih tinggi seperti dalam bentuk pengelolaan informasi baru, peningkatan pengetahuan masyarakat terhadap kesehatan, pengelolaan pengetahuan perubahan lingkungan industri, pengelolaan informasi perubahan lingkungan masyarakat, pendukung dalam pengambilan keputusan, informasi perkembangan pola penyakit, *sharing* pengetahuan atau pendukung dalam inovasi pelayanan rumah sakit.

Untuk mengelola pengetahuan secara sistematis, rumah sakit perlu melakukan eksplorasi, yaitu membuat pemetaan (*mapping*) dalam organisasi mengenai pengetahuan, keahlian dan pengalaman yang dimiliki oleh anggota-anggota organisasi baik yang berkaitan dengan klien, produk, proses, layanan, aspek klinis dan sebagainya. Rumah sakit juga perlu melakukan eksploitasi yaitu bagaimana cara memanfaatkan pengetahuan tersebut secara maksimal. Berikutnya adalah menciptakan suatu lingkungan yang kondusif yang mendorong orang untuk melakukan penemuan-penemuan baru. Lingkungan organisasi haruslah dinamis yaitu senantiasa mengikuti perubahan lingkungan eksternal yang amat cepat. Lingkungan tersebut juga harus mendorong karyawan untuk terus belajar sehingga pengetahuan dan kompetensinya tidak *out of date*.

Manajemen pengetahuan sebenarnya adalah konsep bersinergi secara terus menerus. Dalam sistem konvensional pertukaran pemikiran dan gagasan dilakukan dengan jalan melakukan rapat dan diskusi yang berarti harus ada pertemuan secara fisik. Padahal makin lama makin sulit untuk mencari waktu yang cocok bagi semua pihak. Dengan melalui manajemen pengetahuan kendala-kendala fisik seperti waktu dan tempat dapat teratasi karena siapapun yang memiliki kesempatan dapat mengemukakan gagasannya langsung ke dalam sistem. Gagasan-gagasan tersebut akan dapat ditanggapi oleh koleganya sehingga

Pengaruh Kualitas Manajemen Pengetahuan Terhadap Kinerja Pelayanan RSUD Wirosaban (Tony Wijaya, Diana Leli Indratno)

akan terjadilah akumulasi pengetahuan. Berbagai gagasan dan kebijakan-kebijakan penting yang pernah diambil organisasi pun akan tetap tersimpan di dalam sistem sehingga kapanpun dibutuhkan tetap dapat diakses. Manajemen pengetahuan memungkinkan terjadinya sinergi mental antara orang-orang yang tidak pernah bertemu di dalam organisasi. Akumulasi pengetahuan yang tersimpan siap untuk disinergikan dengan pengetahuan dan penemuan baru merupakan kekayaan organisasi yang sungguh bernilai. Manajemen pengetahuan mampu menciptakan sistem yang memungkinkan setiap orang memperoleh akses atas pengetahuan, keahlian, pengalaman dan *best practices* dari para koleganya.

Secara umum keadaan sektor jasa di Yogyakarta terus mengalami kenaikan. Salah satu sektor yang berkembang pesat di bidang jasa adalah kesehatan yaitu rumah sakit. RSUD Wirosaban merupakan rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat khususnya di wilayah Yogyakarta. RSUD Wirosaban memberikan pelayanan kesehatan yang profesional dan mewujudkan pelayanan yang senantiasa mengutamakan mutu dan kepuasan pasien. RSUD Wirosaban berupaya untuk memenuhi tuntutan masyarakat yang makin tinggi yaitu dengan menyediakan pelayanan kesehatan yang bermutu dengan biaya yang terjangkau serta memuaskan.

Pelayanan dan pengabdian pada masyarakat tergantung dari kinerja pegawai rumah sakit yang telah disusun dan dirancang sebagai perangkat pelayanan bagi masyarakat. Tugas pelayanan pegawai rumah sakit yang berkaitan dengan publik atau masyarakat sehingga kualitas manajemen pengetahuan pegawai perlu dioptimalkan. Agar kinerja pegawai rumah sakit dapat dioptimalkan, diperlukan arus informasi yang jelas dari organisasi dan masyarakat. Dalam hal ini kualitas penerapan sistem manajemen pengetahuan perlu diukur, dievaluasi dalam mendukung sebagai salah satu dasar strategi untuk mencapai keunggulan bersaing. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Kualitas Manajemen Pengetahuan Terhadap Kinerja Pelayanan Rumah Sakit RSUD Wirosaban"

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka permasalahan yang hendak penulis pecahkan adalah :

1. Apakah kualitas manajemen pengetahuan berpengaruh terhadap kinerja pelayanan RSUD Wirosaban?
2. Seberapa besar pengaruh kualitas manajemen pengetahuan terhadap kinerja pelayanan RSUD Wirosaban?

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas manajemen pengetahuan terhadap kinerja pelayanan RSUD Wirosaban, dan untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas manajemen pengetahuan terhadap kinerja pelayanan RSUD Wirosaban.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan bukti empiris mengenai pengaruh pengaruh kualitas manajemen pengetahuan terhadap kinerja pelayanan RSUD Wirosaban, dan bermanfaat bagi RSUD Wirosaban dalam memahami dan meningkatkan kinerja pelayanan melalui pengelolaan manajemen pengetahuan RSUD Wirosaban.

TINJAUAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS

Kualitas Manajemen Pengetahuan

Davenport dan Prusak (1998) membedakan pengertian antara data, informasi dan pengetahuan yaitu "*knowledge is neither data nor information, though it related to both, and the differences between these terms are often a matter of degree*".

- a. *Data is a set of discrete, objective facts about events.* Seperti yang dicontohkan oleh Davenport dan Prusak, bila seseorang pelanggan datang untuk mengisi tanki mobilnya ke pompa bensin, maka transaksi yang terjadi dapat digambarkan sebagian oleh data, yaitu berapa uang yang harus dibayarkan, berapa liter bensin yang diisikan, namun

tidak menjelaskan mengapa pelanggan itu datang ke pompa bensin, kualitas pelayanan pompa bensin, dan tidak dapat meramalkan kapan lagi pelanggan tersebut akan kembali ke pompa bensin. Dalam organisasi, data terdapat dalam catatan-catatan (*records*) atau transaksi-transaksi.

- b. *Information is data that makes a difference.* Kata *inform* sejatinya berarti *to give shape* atau untuk memberi bentuk, dan informasi ditujukan untuk membentuk orang yang mendapatkannya, yaitu untuk membuat agar pandangan atau wawasan orang tersebut berbeda (dibandingkan sebelum memperoleh informasi). Sebagai contoh pelanggan mengisi tanki mobilnya dengan bensin premix, bukan premium, pernyataan tersebut merupakan informasi. Informasi mempunyai makna (*meaning*) yang ditimbulkan oleh relevansi dan tujuan yang diberikan oleh penciptanya. Misalnya pembebas informasi menyampaikan bahwa pelanggan mengisi tanki mobilnya dengan bensin premix, bukan premium, mengandung tujuan tertentu yang dikaitkan dengan lawan bicara, atau mengandung relevansi tertentu yang dikaitkan dengan lawan bicara, atau mengandung relevansi tertentu yang dikaitkan dengan topik pembicaraan.
- c. *Knowledge is a fluid mix of framed experience, values, contextual information, and expert insight that provides a framework for evaluating and incorporating new experiences and information. It originates and is applied in the minds of knowers. In organizations, it often becomes embedded not only in documents or repositories but also in organizational routines, processes, practices, and norms.*

Davenport dan Prusak (1998) memberikan metode mengubah informasi menjadi pengetahuan melalui kegiatan yang dimulai dengan huruf C: *comparison, consequences, connections, dan conversation*. Dalam organisasi, pengetahuan diperoleh dari individu-individu atau kelompok orang-orang yang mempunyai pengetahuan, atau kadang kala dalam rutinitas organisasi. Pengetahuan diperoleh melalui media yang terstruktur seperti: buku dan dokumen, hubungan orang-ke-orang yang berkisar dari pembicaraan ringan hingga ilmiah. Nonaka (1995) menyampaikan ringkasan gagasan yang mendasari pengertian mengenai pengetahuan:

1. Pengetahuan merupakan *justified true believe*. Seorang individu membenarkan (*justifies*) kebenaran atas kepercayaannya berdasarkan observasinya mengenai dunia. Jadi bila seseorang menciptakan pengetahuan, ia menciptakan pemahaman atas suatu situasi baru dengan cara berpegang pada kepercayaan yang telah dibenarkan. Dalam definisi ini, pengetahuan merupakan konstruksi dari kenyataan, dibandingkan sesuatu yang benar secara abstrak. Penciptaan pengetahuan tidak hanya merupakan kompilasi dari fakta-fakta, namun suatu proses yang unik pada manusia yang sulit disederhanakan atau ditiru. Penciptaan pengetahuan melibatkan perasaan dan system kepercayaan (*belief systems*) dimana perasaan atau system kepercayaan itu bisa tidak disadari.
2. Pengetahuan merupakan sesuatu yang eksplisit sekaligus terbatinkan (*tacit*). Beberapa pengetahuan dapat dituliskan di kertas, diformulasikan dalam bentuk kalimat-kalimat, atau diekspresikan dalam bentuk gambar. Namun ada pula pengetahuan yang terkait erat dengan perasaan, keterampilan dan bentuk bahasa utuh, persepsi pribadi, pengalaman fisik, petunjuk praktis (*rule of thumb*) dan institusi. Pengetahuan terbatinkan seperti itu sulit sekali digambarkan kepada orang lain. Mengenali nilai dari pengetahuan terbatinkan dan memahami bagaimana menggunakannya merupakan tantangan utama organisasi yang ingin terus menciptakan pengetahuan.
3. Penciptaan pengetahuan secara efektif bergantung pada konteks yang memungkinkan terjadinya penciptaan tersebut. Apa yang dimaksud dengan konteks yang memungkinkan terjadinya penciptaan pengetahuan adalah ruang bersama yang dapat memicu hubungan-hubungan yang muncul. Dalam konteks organisasional, bisa berupa fisik, maya, mental atau

**Pengaruh Kualitas Manajemen Pengetahuan Terhadap Kinerja Pelayanan RSUD Wirosoaban
(Tony Wijaya, Diana Leli Indratno)**

ketiganya. Pengetahuan bersifat dinamis, relasional dan berdasarkan tindakan manusia, jadi pengetahuan berbeda dengan data dan informasi, bergantung pada konteksnya.

4. Penciptaan pengetahuan melibatkan lima langkah utama, Nonaka (1995) mengemukakan bahwa penciptaan pengetahuan organisasional terdiri dari lima langkah utama yaitu:
 - a. berbagi pengetahuan terbatinkan;
 - b. menciptakan konsep;
 - c. membenarkan konsep;
 - d. membangun prototype; dan
 - e. melakukan penyebaran pengetahuan di berbagai fungsi dan tingkat di organisasi.

Definisi manajemen pengetahuan (*knowledge management*) masih beragam antar berbagai ahli. Para ahli dibidang informasi menyebutkan bahwa informasi adalah pengetahuan yang disajikan kepada seseorang dalam bentuk yang dapat dipahami; atau data yang telah diproses atau ditata untuk menyajikan fakta yang mengandung arti. Sedangkan pengetahuan berasal dari informasi yang relevan yang diserap dan dipadukan dalam pikiran seseorang. Sedangkan pengetahuan berkaitan dengan apa yang diketahui dan dipahami oleh seseorang. Informasi cenderung nyata, sedangkan pengetahuan adalah informasi yang diinterpretasikan dan diintegrasikan.

Menurut Finerty (1997), *knowledge management* memiliki ruang lingkup dua lapisan. Lapisan pertama adalah proses (*process*) meliputi *utilization, storing, acquisition, distribution/sharing* dan *creation*. Lapisan kedua meliputi *structure, technology, measurement, organizational design, leadership* dan *culture*. Kedua lapisan tersebut terintegrasi membentuk ruang lingkup *knowledge management*.

Pengetahuan yang menjadi objek dalam *knowledge management* terbagi menjadi dua, yaitu *tacit knowledge* dan *explicit knowledge*. *Tacit knowledge* adalah pengetahuan yang ada dalam kepala manusia. *Tacit knowledge* bersifat personal, prosedural, kacau, *soft* (lunak), tersimpan di otak, informal dan biasanya tentang kecakapan atau ketrampilan. Menurut Nonaka dan Takeuchi (1995) :

“Tacit knowledge is highly personal and hard to formalized. Subjective insights, intuitions and hunches fall into this category of knowledge”

Proses transfer pengetahuan berlangsung berulang-ulang membentuk suatu siklus. Hal inilah yang menyebabkan pengetahuan terus berkembang dari waktu ke waktu. Jadi menurut konsep SECI, siklus transfer pengetahuan akan terus berputar dan berkembang. Dengan perkembangan teknologi informasi, konsep *knowledge management* juga mendapatkan berbagai masukan. Dalam ruang lingkup *knowledge management*, juga terdapat unsur teknologi. Artinya, penggunaan teknologi sebagai tool untuk mentransfer pengetahuan sangat diperlukan. Berdasarkan uraian diatas, secara umum *knowledge management* adalah sebuah proses yang mengkoordinasikan penggunaan informasi, pengetahuan dan pengalaman. Dengan konsep tersebut, berarti ada perbedaan untuk data, informasi dan pengetahuan. Berdasarkan hierarkinya, informasi berasal dari data yang telah diproses sehingga dapat diinterpretasikan. Pengetahuan adalah hasil dari pengolahan informasi secara lebih lanjut dengan menggunakan metode tertentu. Sedangkan kebijaksanaan (*wisdom*) lebih kearah pengambilan keputusan dari pengguna pengetahuan.

Knowledge Management System dalam hal ini merupakan sebuah suatu set komponen atau elemen yang saling berkaitan pada proses perencanaan, implementasi dan pengontrolan kinerja aktivitas tentang pembentukan proses pengetahuan. Memandang *knowledge management* secara sistem sangatlah penting untuk menyadari akan tujuan-tujuannya, keterkaitan tujuan, input, program, osutput dan outcome serta keterkaitan organisasi dengan lingkungannya dan memberikan penilaian tinggi terhadap informasi umpan balik.

Menurut Collison dan Parcell yang dikutip Ghalib (2004), *Knowledge Management* selanjutnya disingkat KM adalah wilayah yang kompleks, yang menjangkau batas-batas pembelajaran dan perkembangan, teknologi informasi, dan sumber daya manusia. Model yang dimiliki menggambarkan wilayah kegiatan dimana usaha KM dapat menjadi kekuatan untuk memonitor dan mengkomunikasikan apa yang tercakup di dalam perusahaan.

Model dari Collison dan Parcell menunjukkan kesuksesan KM dalam berinteraksi di antara tiga elemen pokok yaitu: (1) *People*, yang berarti Knowledge berasal dari orang. *People* merupakan bentuk dasar untuk membentuk *knowledge* baru. Tanpa ada orang tidak akan ada *knowledge*; (2) *Technology*, merupakan infrastruktur teknologi yang standar, konsisten, dan dapat diandalkan dalam mendukung alat-alat perusahaan; dan (3) *Processes*, yang terdiri dari menangkap, menyaring, mengesahkan, mentransformasikan, dan menyebarkan *knowledge* ke seluruh perusahaan dilengkapi dengan menjalankan prosedur dan proses tertentu. Ketiga elemen tersebut tidak hanya perlu, tetapi juga saling melengkapi antara satu dengan lainnya, karena KM adalah wilayah dimana tiga elemen tersebut *overlap*.

Tiwana (2001) mengklasifikasikan 3 level kualitas *Knowledge Management* yaitu *core*, *advantage* dan *innovative*, sebagai berikut:

1. *Core Knowledge* adalah pengetahuan dasar yang dibutuhkan untuk pengelolaan bisnis perusahaan. Tipe pengetahuan ini adalah merupakan tipe pengetahuan yang dapat digunakan untuk menciptakan efisiensi terhadap masuknya perusahaan baru, sebagai pesaing baru dan tidak dapat digunakan untuk mempercepat proses dalam pencapaian tujuan-tujuan bisnis. Perusahaan harus mempunyai pengetahuan ini sungguhpun tidak menyediakan keuntungan perusahaan dalam menciptakan keunggulan dan membedakannya terhadap pesaing. Contoh pengetahuan inti meliputi pengetahuan tentang hukum, pengetahuan konsumen dan pengetahuan prosedur.
2. *Advantage Knowledge* adalah apa yang membuat perusahaan dapat bersaing secara aktif. Pengetahuan tersebut memungkinkan perusahaan untuk membedakan produk atau jasanya dari pesaing. Pengetahuan tersebut memungkinkan perusahaan untuk bersaing dengan pesaingnya di dalam pasar dan pelanggan yang sama. Di dalam perusahaan, contoh *Advantage Knowledge* meliputi pengetahuan aplikasi, pengetahuan penting untuk menguasai dan pengetahuan mengenai cara sukses menangani kasus.
3. *Innovative knowledge* memungkinkan suatu perusahaan untuk memimpin seluruh industri yang lebih luas dan dengan jelas membedakannya dari kompetisi. Pengetahuan tersebut memungkinkan suatu perusahaan untuk berubah ketentuan-ketentuan permainan dengan memperkenalkan praktek bisnis baru. Pengetahuan tersebut memungkinkan suatu perusahaan untuk memperluas penguasaan pasar dengan terus meningkatkan kualitas pelayanan yang ada. Contoh *Innovative knowledge* meliputi teknologi informasi modern untuk menjejaki dan menyimpan sejumlah informasi dari berbagai sumber.

Jasa dan Kinerja Pelayanan

Setiap pengusaha yang menyadari bahwa jasa merupakan faktor penting dalam mencari kesuksesan usahanya akan dapat menerima dan menerapkan cara dan falsafah baru yang disebut konsep pelayanan yang lebih diorientasikan pada konsumen.

Semua hal tersebut disusun berdasarkan kebutuhan dan keinginan konsumen dalam hal ini adalah organisasi jasa. Untuk mencapai hal tersebut manajer harus memahami dan mengetahui kebutuhan dan atribut apa saja yang diperhatikan di dalam suatu organisasi jasa.

Pengertian jasa itu sendiri yaitu usaha yang bergerak dalam memenuhi kebutuhan pelayanan jasa bagi masyarakat misalnya saja jasa kecantikan, jasa pendidikan, jasa

Pengaruh Kualitas Manajemen Pengetahuan Terhadap Kinerja Pelayanan RSUD Wirosoaban (Tony Wijaya, Diana Leli Indratno)

kesehatan, jasa keuangan, jasa penanggungan resiko, jasa angkutan, jasa pergudangan, jasa rekreasi atau pariwisata, jasa pengetikan, foto copy, dan sebagainya. Sebagai salah satu bentuk produk, jasa dapat didefinisikan sebagai "Setiap tindakan atau perbuatan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu" (Kotler, 2006). Walau demikian, produk jasa bisa berhubungan dengan bentuk fisik maupun tidak. Maksudnya ada produk jasa murni (seperti konsultasi psikologi, konsultasi manajemen, kecantikan, kesehatan, dll), ada pula jasa yang membutuhkan produk fisik sebagai persyaratan

Berbagai riset dan literatur pemasaran jasa mengungkap bahwa jasa memiliki karakteristik unik yang membedakannya dari barang dan berdampak pada cara memasarkannya. Secara garis besar, Menurut Kotler dalam Tjiptono (2005) ada empat karakteristik pokok jasa yang dapat diuraikan sebagai berikut

1. *Intangible* (tidak berwujud)

Suatu jasa mempunyai sifat tidak berwujud, tidak dapat dirasa dan dinikmati sebelum dibeli oleh konsumen

2. *Inseparability* (tidak dapat dirasa)

Pada umumnya jasa yang diproduksi (dihasilkan) dan dirasakan pada waktu bersamaan dan apabila dikehendaki oleh seseorang untuk diserahkan kepada pihak lain, maka dia akan tetap merupakan bagian dari jasa.

3. *Variability* (Variasi)

Jasa senantiasa mengalami perubahan, tergantung, dan siapa penyedia jasa, penerima jasa, dan kondisi dimana jasa tersebut diberikan.

4. *Perishability* (tidak tahan lama)

Daya tahan suatu jasa tergantung suatu situasi yang diciptakan oleh berbagai faktor.

5. *Lack of ownership*

Jasa yang diberikan oleh penjualnya tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan dari penjual ke pemakai jasa.

Penelitian mengenai kualitas pelayanan sudah banyak dilakukan antara lain Rusk dan Zahorik (1993), Taylor & Baker (1994) sedangkan di Indonesia dilakukan oleh Setyawan dan Ihwan (2004). Kualitas dalam penelitian ini memiliki pengertian berdasarkan konsep *perceived quality*. *Perceived quality* adalah penilaian konsumen akan entitas kesempurnaan atau superioritas. Parasuraman dalam Chang (2002) mendefinisikan kualitas layanan sebagai sebuah perbandingan dari harapan pelanggan dengan persepsi dari layanan aktual (*actual performance*) yang mereka terima. *Service quality perception* didasarkan pada pengalaman atas layanan yang diterima. *Service quality perception* juga didefinisikan sebagai persepsi konsumen secara keseluruhan baik keunggulan dan kelemahan dari organisasi dan pelayanannya (Taylor dan Baker, 1994) dalam Setyawan dan Ihwan (2004). Pelayanan yang berbentuk jasa berbeda dengan barang (*goods*) karena jasa adalah *intangible*, heterogen dan diproduksi dan dikonsumsi secara simultan.

Parasuraman *et al* dalam Chang (2002) mengembangkan "Gap Model" dari kualitas layanan. Model ini memiliki 5 gap yaitu a) gap antara persepsi pihak manajemen pada harapan konsumen dan layanan yang diberikan, b) gap antara persepsi pihak manajemen pada harapan konsumen dan penerjemahan persepsi dalam spesifikasi kualitas layanan, c) gap antara penerjemahan persepsi dalam spesifikasi kualitas layanan dan penyaluran layanan, d) gap antara penyaluran layanan dan komunikasi eksternal ke konsumen, dan e) gap antara tingkat harapan konsumen dan kinerja layanan yang nyata. Dari model tersebut, mereka mengembangkan 10 dimensi dalam konsep kualitas layanan yang terdiri atas; *tangibles, reliability, responsiveness, competence, courtesy, credibility, security, access,*

communication dan *understanding*. Konsep ini lebih lanjut dikembangkan dalam lima dimensi yang terdiri dari *tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*

Konsep kualitas layanan yang dikemukakan Parasuraman dalam Setyawan dan Ihwan (2004) terdiri dari lima dimensi yaitu:

- a) *Tangibles* adalah fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan dari personil
- b) *Reliability* adalah kemampuan untuk melakukan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya
- c) *Responsiveness* adalah kesediaan untuk membantu konsumen dan menyediakan layanan yang dijanjikan
- d) *Assurance* adalah pengetahuan dan perilaku karyawan serta kemampuan untuk menginspirasi kepercayaan dan keyakinan
- e) *Empathy* adalah perhatian individu dari perusahaan kepada pelanggannya.

Konsep ini mengalami perubahan seiring dengan kritik yang dilakukan oleh beberapa peneliti antara lain, Brown et al (1993) yang mengemukakan bahwa konsep ini mengalami masalah dalam perbedaan penilaian. Mereka menyarankan agar menggunakan alat pengukuran psikometrik pengukuran agar lebih akurat.

Penelitian konsep *servqual* dengan instrumen focus grup dan alat analisis kualitatif pernah dilakukan oleh beberapa peneliti. Penelitian yang dilakukan Carman (1990) justru menemukan adanya 5 sampai dengan 9 dimensi dari kualitas layanan dengan *factor analysis* dan menunjukkan hasil yang berbeda dengan dimensi *servqual* dari Parasuraman et al (1991). Dabholkar, Thorpe dan Rentz (1996) mengemukakan bahwa dimensi *Servqual* lebih relevan untuk penelitian dengan setting perusahaan retail karena dimensi *Servqual* yang digunakan mempunyai *higher order factor*.

Sementara itu Galvin (Evans dan Lindsay, 1989:9-13) mengidentifikasi adanya lima alternatif perspektif kualitas yang biasa digunakan, yaitu: *transcendental approach*, *product-based approach*, *user-based approach*, *manufacturing-based approach*, dan *value-based approach*.

1. *Trenscedental Approach*. Menurut pendekatan ini kualitas dapat dirasakan atau diketahui, tetapi sulit dioperasionalkan. Sudut pandang ini biasanya diterapkan dalam seni musik, drama, seni tari, dan seni rupa. Sulitnya mendesain produk secara tepat yang memenuhi persyaratan ini mengakibatkan implementasinya juga sulit.
2. *Product-based Approach*. Pendekatan ini menganggap kualitas sebagai karakteristik atau atribut yang dapat dikuantifikasikan dan dapat diukur. Perbedaan dalam kualitas mencerminkan perbedaan dalam jumlah unsur dan atribut yang dimiliki produk. Karena pandangan ini sangat objektif, maka tidak dapat menjelaskan perbedaan dalam selera, kebutuhan, dan preferensi individual.
3. *User-based Approach*. Pendekatan ini didasarkan pada pemikiran bahwa kualitas tergantung pada orang yang menggunakannya, dan produk yang paling memuaskan preferensi seseorang merupakan produk yang berkualitas paling tinggi. Perspektif yang subjektif dan *demand-oriented* ini juga menyatakan bahwa pelanggan yang berbeda memiliki kebutuhan dan keinginan yang berbeda pula, sehingga kualitas bagi seseorang adalah sama dengan kepuasan maksimum yang dirasakan.
4. *Manufacturing-based Approach*. Perspektif ini bersifat dan terutama memperhatikan praktik-praktik rekayasa dan pemanufakturan serta mendefinisikan kualitas sebagai sama dengan persyaratannya (*conformance to requirement*). Dalam sektor jasa, dapat dikatakan bahwa kualitasnya bersifat *operations-driven*. Pendekatan ini berfokus pada penyesuaian spesifikasi yang dikembangkan secara internal, yang sering kali didorong oleh tujuan peningkatan produktivitas dan penekanan biaya. Jadi, yang menentukan

Metode Analisis Data

Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana. Adapun persamaannya adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + e$$

Keterangan :

Y = Kinerja pelayanan (Y)

a = Konstanta (*intercept*)

b_1 = Koefisien variabel independen

X_1 = Kualitas manajemen pengetahuan

e = *error term* (Dalam hal ini, nilainya diasumsikan nol)

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan bantuan program SPSS *for Window release 15.0*. Hasil uji validitas variabel kualitas manajemen pengetahuan dan kinerja pelayanan sebagai berikut:

Tabel 1 Uji Validitas Variabel

Item	No	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Kualitas Manajemen Pengetahuan	1	0,686	0,202	Valid
	2	0,688	0,202	Valid
	3	0,726	0,202	Valid
	4	0,706	0,202	Valid
	5	0,656	0,202	Valid
Kinerja Pelayanan	1	0,740	0,202	Valid
	2	0,915	0,202	Valid
	3	0,868	0,202	Valid
	4	0,891	0,202	Valid
	5	0,822	0,202	Valid

Sumber: Data Primer

Berdasarkan uji validitas diketahui semua item dalam variabel kinerja pelayanan valid karena memiliki $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,202).

Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas adalah berkaitan dengan masalah adanya kepercayaan terhadap instrumen. Suatu instrumen dapat memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi (konsisten) jika hasil dari pengujian instrumen tersebut menunjukkan hasil yang tetap. Sebagaimana uji validitas, uji reliabilitas juga dilakukan dengan bantuan program SPSS *for Window release 15.0*. Hasil uji reliabilitas sebagai berikut:

Tabel 2 Hasil Perhitungan Koefisien Reliabilitas

Variabel	Cronbachs Alpha	Alpha	Keterangan
Kualitas manajemen pengetahuan	0,721	0,6	Reliabel
Kinerja pelayanan	0,901	0,6	Reliabel

Sumber: Data Primer

Berdasarkan uji reliabilitas diketahui semua variabel reliabel karena memiliki koefisien *Cronbachs Alpha* $> 0,6$.

**Pengaruh Kualitas Manajemen Pengetahuan Terhadap Kinerja Pelayanan RSUD Wirosoaban
(Tony Wijaya, Diana Leli Indratno)**

Analisis Data

Hasil perhitungan regresi linier sederhana yang diperoleh merupakan hasil perhitungan dengan bantuan program komputer SPSS *for Windows release 15.0*. Hasil analisis data yang diperoleh dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 3 Ringkasan Analisis Regresi Linier Sederhana

Variabel	Unstandardized Coefficients	Deviasi standar	Nilai-t	Prob
	Beta			
Konstanta (α)	0,789	0.420	1.879	0.063
Kualitas manajemen pengetahuan	0,830	0.095	8,708	0.000
R ² = 0,452 F = 75,828 ; Sig F = 0.000				

Sumber: Data Primer

Dari hasil analisis regresi linier sederhana diatas, maka dihasilkan persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 0,789 + 0,830X_1$$

Dalam persamaan regresi di atas, dapat diketahui bahwa nilai konstanta sebesar 0,789 berarti pegawai tetap memiliki kinerja pelayanan positif sebesar 0,789 meskipun tidak dipengaruhi oleh kualitas manajemen pengetahuan. Variabel kualitas manajemen pengetahuan memiliki koefisien sebesar 0,830 yang berarti kualitas manajemen pengetahuan berpengaruh secara positif terhadap kinerja pelayanan sebesar 0,830. Hal ini berarti semakin tinggi kualitas manajemen pengetahuan maka semakin tinggi kinerja pelayanan rumah sakit, sebaliknya semakin rendah kualitas manajemen pengetahuan maka semakin rendah juga kinerja pelayanan rumah sakit.

Besarnya pengaruh kualitas manajemen pengetahuan terhadap kinerja pelayanan ditunjukkan oleh besarnya R² sebesar 0,452 yang berarti besarnya perubahan kinerja pelayanan rumah sakit dijelaskan oleh variabel kualitas manajemen pengetahuan sebesar 45,2% sedangkan sisanya sebesar 54,8% dijelaskan oleh variabel lain selain kualitas manajemen pengetahuan.

Untuk menguji pengaruh kualitas manajemen pengetahuan terhadap kinerja pelayanan digunakan uji-t. Sebagai dasar untuk menerima atau menolak hipotesis tersebut di atas, dilakukan pengujian menggunakan t-hitung atau probabilitas t-hitung dalam analisis regresi dengan program SPSS *for Windows Release 15*. Pengujian dilakukan dengan taraf signifikansi 0.05 atau tingkat kepercayaan 95% dua sisi (*2-tailed*).

Untuk menguji pengaruh variabel kualitas manajemen pengetahuan terhadap kinerja pelayanan dengan membandingkan t_{hitung} sebesar 8,708 dan t_{tabel} 1,980 dengan probabilitas 0,000 yang berarti t_{hitung} > t_{tabel}, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas manajemen pengetahuan berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pelayanan. Secara empiris kualitas manajemen pengetahuan dapat dijadikan prediktor bagi kinerja pelayanan rumah sakit.

Dalam upaya menghadapi masa mendatang yang penuh dengan persaingan yang semakin ketat, rumah sakit dituntut untuk meningkatkan kualitas layanannya. Untuk menjawab tantangan tersebut, manajemen pengetahuan menjadi salah satu potensi dalam meningkatkan *competitive advantage* rumah sakit. Melalui pelaksanaan perannya tersebut, keberadaan unit/pusat pengembangan pengetahuan merupakan salah satu perwujudan upaya Rumah Sakit untuk meningkatkan daya saing institusinya melalui beragam aktivitas peningkatan kualitas dan penjaminan mutu, yang pada akhirnya diharapkan dapat

berkontribusi dalam menghasilkan keunggulan *intellectual capital* yang dapat meningkatkan daya saing. Di samping itu, unit pengembangan *knowledge* atau pengetahuan melalui manajemen pengetahuan juga merupakan salah satu perwujudan upaya pengembangan kapasitas institusional Rumah Sakit dalam mencapai tujuan organisasi, yaitu, antara lain melalui program-program yang ditujukan untuk pengembangan dan peningkatan kualitas sumberdaya manusia, serta penjaminan mutu klinis dan layanan.

Lebih lanjut lagi, kualitas, efektivitas, efisiensi, produktivitas, dan kegunaan hasil penyelenggaraan proses pelayanan klinis dan manajemen di rumah sakit bukanlah hal yang dapat ditawar-tawar lagi, untuk mencapai visi yang telah dicanangkan. evaluasi, analisis, dan interpretasi yang handal dan sah agar pihak manajemen rumah sakit selalu dapat memperoleh gagasan dalam perencanaan pengembangan, menyediakan layanan dan bantuan kepada staf untuk peningkatan kemampuan dalam proses layanan, dan bersama dengan unit kerja yang relevan melakukan evaluasi hasil dan proses yang ditujukan untuk peningkatan kinerja pelayanan yang berkelanjutan.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat diidentifikasi kesimpulan sebagai berikut:

1. Ada pengaruh positif dan signifikan dari variabel kualitas manajemen pengetahuan terhadap kinerja pelayanan RSUD Wirosaban. Hal ini berarti semakin tinggi kualitas manajemen pengetahuan maka semakin tinggi kinerja pelayanan rumah sakit, sebaliknya semakin rendah kualitas manajemen pengetahuan maka semakin rendah juga kinerja pelayanan rumah sakit.
2. Besarnya pengaruh kualitas manajemen pengetahuan terhadap kinerja pelayanan ditunjukkan oleh besarnya R^2 sebesar 0,452 yang berarti besarnya perubahan kinerja pelayanan rumah sakit dijelaskan oleh variabel kualitas manajemen pengetahuan sebesar 45,2% sedangkan sisanya sebesar 54,8% dijelaskan oleh variabel lain selain kualitas manajemen pengetahuan.

Berdasarkan hasil penelitian, penelitian ini diharapkan dapat diimplementasikan oleh pihak RSUD Wirosaban dalam mempertimbangkan strategi untuk meningkatkan kinerja pelayanan. Pihak rumah sakit dapat meningkatkan kinerja pelayanan dengan manajemen pengetahuan yang berkualitas antara lain dengan memberikan dan menyediakan informasi yang bermanfaat bagi pegawai, melakukan dokumentasi data masa lalu, melakukan pengawasan dan kontrol informasi dan memberikan kemudahan pegawai dalam akses informasi kerja.

Penelitian ini tidak lepas dari beberapa keterbatasan dan kelemahan. Keterbatasan dalam penelitian ini berupa persepsi responden tergantung pada pemahaman butir pertanyaan yang tercantum dalam kuesioner sehingga kemungkinan terjadi perbedaan persepsi responden dengan pengukuran yang bersifat *self reported* sehingga kemungkinan terjadi *leniency bias* yaitu responden tidak menjawab sesuai keadaan sebenarnya. Kelemahan dari penelitian ini yaitu penelitian ini hanya dilakukan survei melalui kuesioner tanpa dilengkapi dengan metode pengumpulan data lainnya yang lebih akurat dalam pengumpulan data.

Peneliti memberikan saran agar metode pengumpulan data selanjutnya dapat dilengkapi dengan metode lainnya seperti wawancara langsung agar data yang dikumpulkan lebih akurat dan menghindari perbedaan persepsi responden dengan pengukuran.

DAFTAR PUSTAKA

- Abell, Angela dan Nigel Oxbrow, 2001, *Competing with Knowledge: The Information Professional in the Knowledge Management Age*, London: Library Association Publication
- Akhmad Hidayatno, 2006, Knowledge Management dan Proses Penciptaan Pengetahuan, *Journal: <http://www.worldIQ.com>*, tanggal 25 Juni 2006
- Alonso dan Urkidi, 2003, *Decision support KM for Hospital Management*, Society of Management Accountants of Canada, *In Proceedings of the fifth ACM conference on Digital libraries, pages 175–184. ACM*
- Azwar, Saifuddin.,1992. *Sikap Manusia: Teori dan pengukurannya*, Yogyakarta : Pustaka pelajar.
- Bhatt, 2000, Research directions for knowledge management, *California Management Review, vol. 40, pp. 289*
- Chang, Chia Ming, Chin Tsu Chen, Chin Hsien Hsu.,2002, "A Review of Service quality in Corporate and Recreational Sport/Fitness Programs" *Journal of retailing*.
- Dajan, Anto. 1998. *Statistik 2*. Jakarta: Tiga Serangkai.
- Davenport, Thomas H & Prusak, L. 1998 . *Working Knowledge : How Organizations Manage What They Know*. Boston: Harvard Business School Press
- Dessler. 1992. *Manajemen*. Terjemahan. Bandung. Rosdakarya.
- Dubinsky, Alan J., Francis J. Yammarino, Marvin A. Jolson, 1995, An Examination of Linkages Between Personal Characteristic and Dimension of Transformational Leadership, *Human Science Press, Inc.*, hal. 315-334.
- Eriyatno, 1999, Knowledge Management System, *Makalah Seminar Digital libraries, pages 1–17*
- Gibson, James, Jhon M Ivancevich, dan James H Donell Jr, 1996, *Organisasi, Perilaku, Struktur,Proses*, Jakarta: Binarupa aksara.
- Greenberg, J.,R,A. 1997, *Behavior in Organizations Understanding and Managing the Human Side of Work*, New Jersey: Prantice-Hall International.
- Freeze, R., & Kulkarni, U. 2005, *Knowledge Management Capability Assessment: Validating a Knowledge Assets Measurement Instrument*, Proceedings of the 38th Hawaii International Conference on System Sciences
- Handoko, Hani, 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi 2. Badan Penerbit Fakultas Ekonomi, Yogyakarta.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Dasar, dan Kunci Keberhasilan*. Jakarta. Gunung Agung.
- Holland, J.L. 1985. *Maing Vocational Choices: A Theory of Vocational Personalities and Work Environments*. ed.2. Prentice Hall. Newyork.
- Jarrett, 2000, Building competitive advantage through knowledge management and-commerce in the oscillator manufacturing industry, *Journal of Marketing Research, vol. 24, pp. 432-437*
- Jiewell, L.N. dan Siegall, Marc. 1998. *Psikologi Industri/Organisasi Modern*. Penerjemah: A. Hadyana Pudjaatmaka dan Meitasari. Archan. Jakarta.
- Kotler, Philip.,2006, *Marketing Management*, Millennium Edition, New Jersey: Prentice Hall International, Inc.
- Mangkunegara, Anwar A.A. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung. Rosdakarya.

- Muafi, 2000, Pengaruh Perilaku Karyawan Terhadap Partisipasi Kerja Karyawan: Suatu Studi Empiris, *Jurnal Siasat Bisnis*. No 5 Vol 2
- Nurmianto, Eko, 2003, Analisa Faktor Kompetensi terhadap Peningkatan Prestasi Kerja dan Perancangan Sistem Penilaian Kinerja Karyawan Berbasis Sistem Informasi, *Jurnal Studi Bisnis* Vol 1 No 2.
- Parasuraman, et al., 1991, "Refinement and Assessment of the SERVQUAL Scale," *Journal of Retailing*. Vol 64 (1)
- Probosari, Ninik., 2003. "Empowerment sebagai Upaya untuk Mencapai dan Memperkuat Kesuksesan Organisasi Bisnis dalam Persaingan Global", *Telaah Bisnis*, vol. 4 1, p. 79-88
- Robbins, Stephen., 2000, *Organizational Behaviour*. New Jersey: Pentice – Hall Inc.
- Ronny, Kountur, 2003. *Metode Penelitian*, PPM, Jakarta.
- Sap 2002, *Using Knowledge Management To Master Business Information*, Enterprise Portal – Knowledge Management diakses dalam <http://www.sap.com>,
- Sekaran, Uma, 2003, *Research Methods for Business: Skill-Building Approach*, Fourth Edition, New York : John Wiley & Sons Inc.
- Setiarso., Bambang. 2006. *Manajemen Pengetahuan Knowledge Management dan Proses Penciptaan Pengetahuan*, Komunitas Ilmu Komputer.Com
- Setyawan dan Ihwan, Anton A, Ihwan Susila., 2004, "Pengaruh Service Quality perception terhadap Purchase intentions : studi empirik pada konsumen supermarket," *Usahawan*, No 7 th XXXIII Juli, pp 29-37
- Simamora, Henry, 1997, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi, Cetakan keenam, STIE YKPN, Yogyakarta
- Siregar, Charles, 2004, *Farmasi Rumah Sakit, Teori dan Penerapan*, Buku Kedokteran Jakarta.
- Smits dan de Moor 2003, Measuring Knowledge Management Effectiveness in Communities of Practice, *Proceedings of the 37th Hawaii International Conference on System Science*
- Sugiyono, 2006, *Metode Penelitian*, Edisi 3, Bandung : Alfabeta
- Taylor, Steven dan Thomas L Baker., 1994, "An Assessment of the relationship Between Service Quality and Customer Satisfaction in the Formation of Consumers Purchase Intentions," *Journal of Retailing*. Vol 70
- Tjiptono, Fandy., 2005. *Pemasaran Jasa*. Cetakan Pertama. Malang : Penerbit Banyu Media Publishing