



Eliza Techa Fattima¹
 Kosasih²

PENGARUH MANAJEMEN PENGETAHUAN TERHADAP PENINGKATAN INOVASI LAYANAN DI RUMAH SAKIT (KAJIAN LITERATUR)

Abstrak

Dalam lingkungan rumah sakit yang semakin kompleks, inovasi layanan menjadi elemen kunci untuk meningkatkan kualitas perawatan, efisiensi operasional, dan kepuasan pasien. Manajemen pengetahuan dianggap sebagai faktor penting yang dapat mendorong inovasi melalui pengelolaan, penyimpanan, dan pemanfaatan pengetahuan secara efektif. Kajian literatur ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh manajemen pengetahuan terhadap peningkatan inovasi layanan di rumah sakit, dengan fokus pada peran proses pembelajaran, berbagi informasi, serta kolaborasi antar profesional kesehatan. Berdasarkan telaah berbagai penelitian terdahulu, ditemukan bahwa penerapan manajemen pengetahuan yang efektif di rumah sakit berkontribusi signifikan terhadap pengembangan inovasi, termasuk dalam bidang teknologi medis, prosedur klinis, dan metode pelayanan pasien. Manajemen pengetahuan memungkinkan transfer pengetahuan yang lebih cepat dan efisien, meningkatkan kemampuan rumah sakit dalam menghadapi perubahan teknologi dan kebutuhan pasar. Beberapa hambatan yang ditemukan dalam penerapan manajemen pengetahuan di rumah sakit meliputi kurangnya infrastruktur teknologi informasi yang memadai, resistensi terhadap perubahan, dan keterbatasan budaya berbagi pengetahuan. Namun, dengan pendekatan yang tepat, seperti pelatihan berkelanjutan, penerapan sistem berbagi pengetahuan berbasis teknologi, serta peningkatan kolaborasi lintas departemen, rumah sakit dapat meningkatkan inovasi layanan secara berkelanjutan. Kajian ini menyimpulkan bahwa manajemen pengetahuan memiliki dampak positif yang signifikan terhadap inovasi layanan di rumah sakit. Rekomendasi yang dihasilkan dari kajian ini mencakup pentingnya penguatan budaya berbagi pengetahuan, investasi dalam infrastruktur teknologi, serta implementasi strategi manajemen pengetahuan yang terintegrasi untuk mendukung inovasi dan kualitas layanan yang lebih baik.

Kata Kunci: Manajemen Pengetahuan, Inovasi Layanan, Rumah Sakit, Kualitas Layanan, Teknologi Informasi.

Abstract

Hospital environment is complex, service innovation is a key element for improving quality of care, operational efficiency, and patient satisfaction. Knowledge management is considered an important factor that can encourage innovation through effective management, storage, and utilization of knowledge. This literature review aims to analyze the influence of knowledge management on improving service innovation in hospitals, with a focus on the role of learning processes, information sharing, and collaboration between health professionals. From previous studies, it was found that the implementation of effective knowledge management in hospitals contributed significantly to the development of innovation, including in the fields of medical technology, clinical procedures, and patient care methods. Knowledge management enables faster and more efficient knowledge transfer, improving a hospital's ability to deal with changing technology and market needs. Some of the obstacles found in implementing knowledge management in hospitals include a lack of adequate information technology infrastructure, resistance to change, and a limited knowledge sharing culture. However, with the right approach, such as continuous training, implementing technology-based knowledge sharing systems, and increasing cross-departmental collaboration, hospitals can improve service innovation in a

^{1,2}Magister Manajemen, Universitas Sangga Buana YPKP
 email:fattimaeliza@gmail.com, kosasih@usbypkp.ac.id

sustainable manner. This study concludes that knowledge management has a significant positive impact on service innovation in hospitals. Recommendations resulting from this study include the importance of strengthening a culture of knowledge sharing, investing in technological infrastructure, and implementing integrated knowledge management strategies to support innovation and better service quality.

Keywords: Knowledge Management, Service Innovation, Hospitals, Service Quality, Information Technology.

PENDAHULUAN

Perkembangan dunia usaha layanan jasa kesehatan begitu pesat menyebabkan persaingan antar rumah sakit semakin ketat, sehingga rumah sakit dituntut untuk bekerja lebih efektif dan efisien dalam melaksanakan aktifitasnya. Dalam era globalisasi pasar bisnis menuntut setiap rumah sakit untuk selalu berusaha meningkatkan kualitas layanannya, hal ini juga berlaku bagi perusahaan jasa sekalipun dan baik dalam hal peningkatan kualitas layanannya. Pada saat ini, rumah sakit berkembang sebagai sebuah industri padat karya, padat modal, dan padat teknologi. Disebut demikian karena rumah sakit memanfaatkan Sumber Daya Manusia (SDM) dalam jumlah yang besar dan beragam kualifikasi. Demikian pula jumlah dana yang digunakan untuk melaksanakan berbagai jenis pelayanan, termasuk pendapatan rumah sakit. Rumah sakit juga memanfaatkan berbagai jenis teknologi kedokteran mutakhir untuk meningkatkan mutu pelayanannya. Produk umum industri rumah sakit adalah jasa pelayanan kesehatan (Muninjaya, 2011). Di sisi lain rumah sakit perlu melakukan suatu upaya untuk tetap bertahan dan berkembang mengingat besarnya biaya operasional rumah sakit yang sangat tinggi disertai meningkatnya kompetisi kualitas pelayanan jasa

Rumah sakit sebagai penyedia layanan kesehatan menghadapi tantangan besar untuk terus meningkatkan mutu layanan dan inovasi pada era digital yang semakin berkembang. Rumah sakit adalah salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang sangat penting dan diperlukan oleh semua orang. Rumah sakit merupakan salah satu industri jasa kesehatan yang harus dituntut untuk selalu beradaptasi dan berinovasi. Faktor internal yang dapat mempengaruhi perubahan di rumah sakit yaitu pengelolaan sumber daya manusia (SDM) dan pengelolaan aktivitas. Faktor eksternal yang dapat mempengaruhi perubahan di rumah sakit yaitu kebijakan pemerintah daerah, teknologi terbaru, dan demografi. Sumber daya manusia pada rumah sakit dituntut agar dapat beradaptasi dengan perubahan tersebut. Manusia menjadi salah satu sumber daya yang penting di rumah sakit yang mampu mengaplikasikan fungsi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan serta pengendalian terhadap berbagai tugas manajemen kesehatan (Townsend dan Wilkinson, 2010). Proses pelayanan kesehatan merupakan layanan inti atau layanan primer dalam pelayanan rumah sakit yang ditentukan oleh sumberdaya manusia didalamnya (Padma *et al.*, 2013). Sumber daya manusia yang terdapat di rumah sakit meliputi keseluruhan tenaga medis dan non medis. Agar dapat mewujudkan terciptanya pelayanan kesehatan yang berkualitas diperlukan tenaga kesehatan yang memiliki kemampuan intelektual, teknikal dan interpersonal, bekerja berdasarkan standar praktik (Hafizurrachman, 2012). Peran tenaga medis dan non medis dituntut untuk lebih profesional dan tepat dalam menangani berbagai kasus medis. Sistem manajemen pengetahuan dan inovasi yang tepat dapat mendukung pekerjaan tenaga medis dalam menangani pasien dan membantu dalam pengambilan keputusan, sehingga kesalahan dalam penanganan dapat dihindari.

Salah satu faktor kunci yang memengaruhi kemampuan rumah sakit untuk berinovasi adalah manajemen pengetahuan (*knowledge management*). Manajemen pengetahuan melibatkan proses pengumpulan, penyimpanan, berbagi, dan penerapan pengetahuan untuk mendukung pengambilan keputusan dan peningkatan kinerja organisasi. Manajemen pengetahuan di rumah sakit mencakup berbagai elemen, mulai dari pengetahuan klinis yang dimiliki oleh tenaga medis hingga pengetahuan administratif yang berkaitan dengan manajemen operasional. Ketika pengetahuan ini dikelola dengan baik, rumah sakit dapat meningkatkan kualitas layanan dan mendorong munculnya inovasi, baik dalam hal prosedur medis, pengelolaan pasien, maupun teknologi yang digunakan. Manajemen pengetahuan yang efektif mendorong dan meningkatkan kolaborasi di antara karyawan dalam mengejar praktik bisnis yang inovatif dalam suatu organisasi (Deng, 2006).

Inovasi layanan di rumah sakit tidak hanya terbatas pada pengembangan teknologi medis baru, tetapi juga mencakup perbaikan dalam alur kerja, sistem informasi, metode diagnosis, dan

interaksi dengan pasien. Inovasi-inovasi ini sangat penting untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kepuasan pasien dalam mendapatkan layanan kesehatan. Tingkat pentingnya inovasi kolaboratif dalam pengembangan daya saing organisasi semakin diakui di era modern (Xiaomi, 2014) pengelolaan sumber daya yang inovatif dalam sistem layanan dapat menciptakan nilai tinggi dalam kualitas pelayanan (Edvardsson dan Bard, 2013). Inovasi di sektor pelayanan kesehatan merupakan salah satu jalan untuk mengatasi kemacetan serta kebuntuan dalam suatu organisasi di sektor pelayanan kesehatan. Sistem yang kaku dan kurang efisien yang telah menjadi karakteristik sistem di sektor pelayanan kesehatan harus mampu dicairkan oleh budaya inovasi. Pengembangan model kualitas layanan inovatif dapat dikembangkan apabila inovasi terus berjalan dengan baik (Hamzani, 2015). Inovasi yang biasanya hanya akrab di lingkungan dinamis seperti di sektor bisnis perlahan harus mulai disuntikan ke sektor publik dalam hal ini sektor pelayanan kesehatan. Ini sangat konteks dengan dunia perumahsakit dimana rumah sakit merupakan organisasi pelayanan jasa yang mempunyai kespesifisifikan dalam hal sumber daya manusia, serta sarana dan prasarana. Rumah sakit merupakan organisasi yang padat sumber daya manusia, padat teknologi dan ilmu pengetahuan.

Kajian literatur ini bertujuan untuk mengkaji bagaimana manajemen pengetahuan dapat mempengaruhi peningkatan inovasi layanan di rumah sakit. Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa rumah sakit yang memiliki sistem manajemen pengetahuan yang baik cenderung lebih mampu berinovasi dan memberikan layanan yang lebih berkualitas. Sebaliknya, kurangnya manajemen pengetahuan dapat menyebabkan stagnasi dan keterlambatan dalam adopsi teknologi serta metode layanan baru. Semakin tinggi tingkat pengetahuan tenaga kerja rumah sakit tersebut, maka mudah untuk mengikuti perubahan kearah yang lebih baik sesuai dengan tugasnya. Dengan demikian diperlukan suatu sistem dan tata kelola yang dapat menciptakan nilai dari aset pengetahuan. manajemen pengetahuan dalam pelayanan kesehatan dibutuhkan bagi penyedia pelayanan kesehatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan (Jussi, 2012). Manajemen pengetahuan berperan penting untuk mendukung proses inovasi dalam kegiatan bisnis dengan dukungan implementasi manajemen pengetahuan yang efektif (Ing-Long, 2018). Apabila sistem dan tata kelola manajemen pengetahuan di rumah sakit ditingkatkan dengan cara mendukung tenaga kerja untuk melakukan pembelajaran dalam konteks individu maupun organisasi hal ini merupakan cara yang efektif dalam meningkatkan inovasi dan kualitas pelayanan.

Kajian ini bertujuan untuk menganalisis berbagai teori dan model manajemen pengetahuan serta mengaitkannya dengan studi kasus di rumah sakit untuk memahami dampaknya terhadap inovasi layanan. Lebih lanjut, pembahasan ini akan mencakup tantangan yang dihadapi dalam penerapan manajemen pengetahuan di lingkungan rumah sakit, serta strategi-strategi yang dapat digunakan untuk mengatasi hambatan tersebut. Kajian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang komprehensif tentang hubungan antara manajemen pengetahuan dan inovasi layanan di rumah sakit, serta memberikan rekomendasi praktis untuk meningkatkan efektivitas penerapan manajemen pengetahuan di sektor kesehatan.

METODE

Studi ini dilakukan secara deskriptif dengan pendekatan literatur review. Penelitian ini dilakukan dengan cara mendalami dan mempelajari sumber data yang berhubungan dengan kajian yang dibahas. Pengumpulan sumber data diperoleh dari google scholar, buku-buku perpustakaan, jurnal ilmiah, internet, digital library yang berkaitan dengan permasalahan. Data-data dikumpulkan menjadi satu agar lebih praktis dalam memecahkan masalah. Data yang diperoleh kemudian dianalisis dengan mereduksi data, display data, dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Manajemen Pengetahuan

Pengetahuan merupakan aplikasi dari data dan informasi dan biasanya pengetahuan dipakai untuk menjawab pertanyaan "how". Dari hasil kombinasi tersebut biasanya digunakan sebagai proses pembelajaran. Adapun beberapa definisi pengetahuan yaitu secara epistemologis pengetahuan berasal dari bahasa Yunani, yang terdiri dari dua kata yaitu episteme dan logos.

Episteme yang artinya pengetahuan dan logos yang artinya kata/pembicaraan/ilmu, jadi episteme logos artinya pengetahuan yang diperbincangkan atau kata-kata yang berpengetahuan. Meliono (2007), menjelaskan bahwa pengetahuan adalah informasi yang telah dikombinasikan dengan pemahaman dan potensi untuk menindaki. Pada umumnya, pengetahuan memiliki kemampuan prediktif terhadap sesuatu sebagai hasil pengenalan atau suatu pola. Manakala informasi dan data berkemampuan untuk mengarahkan tindakan.

Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Informasi Nomor 14 tahun 2011, mengatakan bahwa pengetahuan (knowledge) adalah pemahaman tentang sesuatu hal berdasarkan interpretasi atas sebuah konteks permasalahan tertentu. Pengetahuan adalah informasi yang telah dianalisis dan diorganisasikan sehingga dapat dimengerti dan digunakan untuk memecahkan masalah serta mengambil keputusan (Turban, 2004). Manajemen pengetahuan didefinisikan sebagai perkembangan alat, proses, sistem, struktur dan budaya secara eksplisit untuk meningkatkan pembuatan, pembagian, dan penggunaan pengetahuan yang kritis untuk pengambilan keputusan, lebih lanjut menyatakan secara umum ada dua model untuk merepresentasikan (Luthans, 2006). Manajemen pengetahuan dalam literatur dan praktik aktual diantaranya; aset pengetahuan terwujud (tangible) yang tercakup dan dipertahankan dalam struktur dan sistem organisasi, dan aset pengetahuan tidak berwujud (intangible) atau inteligensi yang dimiliki karyawan dan stakeholder sedangkan, (Dalkir, 2011) mendefinisikan Knowledge Management sebagai koordinasi yang disengaja dan sistematis dari orang-orang di dalam organisasi, teknologi, proses, dan struktur organisasi dalam rangka untuk menambah nilai melalui pemakaian ulang dan inovasi. Definisi lain diungkapkan oleh (Jennex, 2007) Knowledge Management adalah praktik dari penerapan pengetahuan secara selektif dari pengalaman pengambilan keputusan sebelumnya untuk aktivitas pengambilan keputusan saat ini dan masa depan.

Manajemen pengetahuan merupakan suatu paradigma pengelolaan informasi yang berasal dari pemikiran bahwa pengetahuan yang murni sebenarnya tertanam dalam benak dan pikiran setiap manusia (Nonaka, 2008). Menurut (Huang et al., 2013) mengatakan bahwa manajemen pengetahuan adalah proses mencari, mengelola dan mendistribusikan pengetahuan untuk setiap anggota organisasi. Menurut (Nonaka dan Takeuchi, 2004) manajemen pengetahuan dapat diubah menjadi empat jenis, yaitu sosialisasi, eksternalisasi, kombinasi dan internalisasi. (1) Sosialisasi, merupakan proses interaksi antara sumber daya manusia atau modal insani didalam organisasi yang dilakukan dengan pertemuan langsung seperti misalnya rapat dan diskusi. Melalui hal tersebut setiap anggota organisasi dapat berbagi pengetahuan dan pengalaman- pengalaman industri yang dimilikinya sehingga adanya pertukaran pengetahuan dan menciptakan pengetahuan yang baru bagi mereka. (2) Eksternalisasi, hal ini merupakan proses untuk mengartikulasi tacit pengetahuan menjadi suatu konsep yang jelas sehingga pengetahuan tacit tersebut dapat menjadi pengetahuan eksplisit yang dapat diakses atau dipelajari oleh semua anggota organisasi. Proses ini biasanya dilakukan ketika adanya sosialisasi. (3) Kombinasi, proses ini merupakan proses untuk menyusun semua pengetahuan yang sudah terdokumentasikan kedalam sistem manajemen pengetahuan. Media dalam proses ini dapat melalui forum diskusi (intranet), dan database organisasi. (4) Internalisasi, proses ini adalah proses dimana semua data, informasi, yang sudah menjadi pengetahuan didokumentasikan dan disajikan kepada setiap anggota organisasi agar semua anggota organisasi dapat mempelajari semua pengetahuan yang ada. Dalam proses inilah terjadi peningkatan pengetahuan pada sumber daya manusia

Alegre et al. (2013) menggambarkan praktik manajemen pengetahuan sebagai praktik organisasi yang didasarkan pada aplikasi dan penggunaan pengetahuan. Tinjauan komprehensif oleh Costa dan Monteiro (2016) mengidentifikasi akuisisi, penyimpanan, kodifikasi, berbagi, aplikasi dan kreasi sebagai kunci dari proses manajemen pengetahuan. Penelitian sebelumnya lainnya telah menggambarkan proses ini sebagai praktik eksploitatif atau eksploratif.

Eksplorasi pengetahuan menggambarkan kegiatan seperti penciptaan pengetahuan yang berupaya menciptakan pengetahuan baru. Eksploitasi pengetahuan di sisi lain menggambarkan praktik seperti transfer, penyimpanan dan aplikasi dan bagaimana mereka meningkatkan stok pengetahuan yang ada (Donate & Guadamillas, 2011; Menaouer, Khalissa, Abdelbaki, & Abdelhamid, 2015; Stankovic & Micic', 2018). Transfer pengetahuan menggambarkan proses

yang memfasilitasi distribusi pengetahuan dari satu tempat, orang atau kepemilikan ke tempat lain (Hamdoun et al., 2018).

Alegre et al. (2013) menggambarkan penyimpanan pengetahuan sebagai kelas prosedur dan sistem untuk menyimpan dan mengelola pengetahuan. Ini sering merupakan sistem berbasis IT yang mendukung dan meningkatkan penyimpanan dan pengambilan pengetahuan operasional. Pengetahuan tersebut berada dalam berbagai bentuk, termasuk pengetahuan manusia terkodifikasi, sistem pakar, dokumentasi tertulis, prosedur terdokumentasi, dan proses pengetahuan diam-diam yang diperoleh oleh individu dan jaringan individu (Donate & Pablo, 2015). Lai, Hsu, Lin, Chen, dan Lin (2014) dalam penelitian mereka menemukan bahwa penyimpanan pengetahuan mempengaruhi kinerja inovasi. Studi sebelumnya menunjukkan bahwa aplikasi pengetahuan merupakan faktor keberhasilan mendasar untuk pengembangan produk baru dan fasilitator utama inovasi dan kinerja (Hamdoun et al., 2018; Mardani et al., 2018). Tujuan utama aplikasi pengetahuan adalah untuk mengintegrasikan pengetahuan yang diperoleh dari sumber internal dan eksternal untuk mendorong tujuan organisasi (Shin, Holden, & Schmidt, 2001). Boateng dan Agyemang (2015) menggambarkan aplikasi pengetahuan sebagai proses dalam organisasi yang memungkinkan organisasi untuk menggunakan dan meningkatkan pengetahuan dengan cara yang meningkatkan operasinya, mengembangkan produk baru dan menghasilkan aset pengetahuan baru. Melalui aplikasi pengetahuan, organisasi dapat menemukan sumber keunggulan kompetitif dengan menawarkan metode integrasi pengetahuan untuk memecahkan masalah organisasi (Shin et al., 2001). Ini adalah salah satu aspek mendasar dari manajemen pengetahuan karena tujuan utama dari manajemen pengetahuan ini adalah untuk memastikan bahwa pengetahuan yang tersedia diterapkan untuk kepentingan organisasi. Bukti penelitian menunjukkan bahwa ketika pengetahuan diterapkan secara efektif, itu mengurangi biaya dan meningkatkan efisiensi organisasi (Allameh, Zare, & davoodi, 2011)

Penelitian terbaru dari Egena dan Rajenthyan (2020) menganalisis manajemen pengetahuan practices terhadap inovasi perusahaan dengan memperhatikan fungsi mediasi dari Knowledge Application. Studi ini menguji secara empiris hubungan antara praktik manajemen pengetahuan dan inovasi perusahaan dalam konteks perusahaan jasa di negara berkembang. Penelitian ini juga meneliti peran mediasi aplikasi pengetahuan dalam hubungan antara praktik manajemen pengetahuan dan inovasi perusahaan. Dari tinjauan literatur, penelitian ini mengembangkan model konseptual dimana terdapat hubungan positif dan signifikan antara generasi pengetahuan, penyimpanan pengetahuan, difusi pengetahuan, aplikasi pengetahuan dan inovasi perusahaan. Temuan menunjukkan bahwa praktik manajemen pengetahuan berkontribusi terhadap inovasi perusahaan, baik secara langsung maupun tidak langsung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa generasi pengetahuan, penyimpanan dan aplikasi memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap inovasi perusahaan. Temuan ini juga menunjukkan bahwa aplikasi pengetahuan memediasi hubungan antara generasi pengetahuan, difusi, penyimpanan, dan inovasi perusahaan. Temuan ini menyiratkan bahwa praktik manajemen pengetahuan berkontribusi pada inovasi sebagai hierarki, dengan hubungan melalui aplikasi pengetahuan memiliki dampak terbesar pada inovasi perusahaan. Berdasarkan beberapa indikator diatas, penelitian ini menggunakan indikator dari Egena dan Rajenthyan (2020) dimana indikator ini sesuai dengan karakteristik obyek penelitian yang meliputi Knowledge Generation, knowledge storage, Knowledge Diffusion, dan Knowledge Application.

Inovasi Layanan

Inovasi merupakan istilah yang telah dipakai secara luas dalam berbagai bidang, Inovasi secara umum dipahami dalam konteks perubahan perilaku. Inovasi biasanya erat kaitannya dengan lingkungan yang berkarakteristik dinamis dan berkembang. Pengertian inovasi sendiri sangat beragam, dan dari banyak perspektif. Menurut (Rogers, 2003) salah satu penulis buku inovasi terkemuka, menjelaskan inovasi adalah sebuah ide, praktik, atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya. Oleh karena itu penting bagi penyedia jasa kesehatan yaitu rumah sakit dalam menciptakan ide baru dalam setiap kegiatan pelayanan kesehatan.

Pengertian inovasi akhirnya memang menjadi luas tetapi pada dasarnya inovasi merupakan suatu proses yang tidak hanya sebatas menciptakan ide atau pemikiran baru. Ide tersebut harus diimplementasikan melalui sebuah proses adopsi, adopsi adalah keputusan

untuk menggunakan inovasi secara keseluruhan sebagai cara tindakan yang terbaik. Proses adopsi inovasi inilah yang harus mendapat perhatian utama oleh sebuah organisasi. Inovasi adalah sebuah perubahan (change), baik berupa perubahan dalam produk dan jasa, maupun perubahan dalam proses, jika dilihat dari sifat perubahannya, dapat dibedakan pada perubahan secara bertahap (incremental), radikal (radical), atau perubahan bentuk (transformation) Tidd (2001).

Menurut (Salim dan Sulaeman, 2013) dimensi inovasi di dalam konsep manajemen perubahan dan inovasi dibagi menjadi empat inovasi (4Ps Innovation) yaitu: (1) Inovasi produk, merupakan perubahan dalam hal produk atau jasa yang ditawarkan oleh organisasi. (2) Inovasi proses, merupakan perubahan dalam cara bekerja/membuat produk dan cara melakukan distribusinya. (3) Inovasi positioning, merupakan perubahan dalam konteks memperkenalkan produk atau jasa perusahaan. (4) Inovasi paradigma, merupakan perubahan dalam pola atau metode yang ada didalam kerangka organisasi

Pengukuran inovasi layanan akan mempengaruhi keberhasilan dari perusahaan dalam melakukan inovasi. Menurut Dhewanto dkk (2014:95) menyatakan bahwa pengukuran inovasi layanan dapat dilakukan melalui:

1. Menciptakan model bisnis baru

Mengembangkan model bisnis baru melibatkan perubahan mendasar dalam cara pendapatan dan keuntungan yang diperoleh. Inovasi dalam model bisnis dapat terjadi melalui integrasi bidang bisnis dalam satu proses, misalnya mendapatkan data basis pelanggan yang lebih luas dan menciptakan nilai lebih kepada pelanggan.

2. Mengembangkan layanan baru

Pengembangan layanan baru dapat terjadi dalam banyak cara, yaitu dalam bentuk jasa atau konsep-konsep baru. Bentuk jasa baru akan mempengaruhi kinerja pemasaran karena apabila pengembangan layanan berhasil diterapkan maka akan meningkatkan kinerja pemasaran perusahaan, begitu juga sebaliknya apabila pengembangan layanan tersebut tidak berhasil dalam penerapannya kinerja pemasaran perusahaan akan mengalami penurunan.

3. Membuat interaksi dengan pelanggan baru.

Interaksi penyedia jasa dengan pelanggan memiliki hubungan yang sangat erat, interaksi ini membuat kedekatan antara konsumen dengan perusahaan sehingga perusahaan akan mudah mengetahui keinginan dan kebutuhan dari konsumen.

Menurut Delafrooz et.al (2013) menyatakan bahwa pengukuran inovasi layanan dapat dilakukan melalui:

1. Penggunaan teknologi

Penggunaan teknologi sesuai dengan perkembangan zaman akan memudahkan perusahaan dalam proses layanan, sehingga akan mempercepat perusahaan untuk memberikan pelayanan. Pemanfaatan teknologi akan meningkatkan privasi konsumen, kerahasiaan, dan berpengaruh pada komunikasi antara perusahaan dengan konsumen sehingga memudahkan perusahaan dalam melakukan evaluasi pada proses layanan.

2. Interaksi dengan pelanggan

Interaksi perusahaan dengan pelanggan memiliki hubungan yang sangat erat, interaksi ini membuat kedekatan antara konsumen dengan perusahaan sehingga perusahaan akan mudah mengetahui keinginan dan kebutuhan dari konsumen, selain itu interaksi dengan pelanggan akan memudahkan perusahaan untuk melakukan perbaikan apabila terjadi keluhan pelanggan.

3. Pengembangan layanan baru

Pengembangan layanan baru adalah bentuk layanan baru yang diterapkan berbeda dengan pelayanan sebelumnya, atau perbaikan pada proses layanan. Bentuk layanan baru akan mempengaruhi kinerja pemasaran karena apabila pengembangan layanan berhasil diterapkan maka akan meningkatkan kinerja pemasaran perusahaan, begitu juga sebaliknya apabila pengembangan layanan tersebut tidak berhasil dalam penerapannya kinerja pemasaran perusahaan akan mengalami penurunan.

4. Sistem pengiriman layanan

Sistem pengiriman layanan perusahaan dapat dinilai dari seberapa baik produk atau jasa diserahkan kepada pelanggan. Hal itu mencakup kecepatan, ketepatan, dan perhatian selama proses pengiriman.

Berdasarkan beberapa indikator diatas, penelitian ini menggunakan indikator dari Delafrooz (2013) dimana indikator ini sesuai dengan karakteristik obyek penelitian yang meliputi penggunaan teknologi, interaksi dengan pelanggan dan pengembangan layanan baru.

Peran Manajemen Pengetahuan terhadap Inovasi Layanan di Rumah Sakit

Ada kelangkaan penelitian yang menghubungkan praktik knowledge management dan inovasi, terutama dari perspektif negara berkembang. Darroch dan McNaughton (2002) berpendapat bahwa ada beberapa studi yang membahas gagalnya hubungan untuk menjelaskan berbagai jenis inovasi misalnya radikal dan inkremental dan antar industri (manufaktur dan jasa).

Juga tidak jelasnya bagaimana berbagai praktik manajemen pengetahuan berkontribusi terhadap inovasi. Praktik manajemen pengetahuan adalah serangkaian strategi, inisiatif, dan kegiatan yang digunakan perusahaan untuk menghasilkan, mentransfer, menerapkan, dan menyimpan pengetahuan (Donate & Pablo, 2015). Plessis (2007) menjelaskan pengetahuan dan peran manajemen pengetahuan dalam inovasi yang memungkinkan kodifikasi dan berbagi pengetahuan diam-diam.

Penelitian sebelumnya berpendapat bahwa mengelola pengetahuan secara efektif meningkatkan kapasitas inovasi perusahaan (Donate & Guadamillas, 2011; Donate & Pablo, 2015). Hal ini konsisten dengan temuan Darroch dan McNaughton (2002) bahwa praktik manajemen pengetahuan memiliki pengaruh pada kinerja inovasi. Donate dan Pablo (2015) juga menunjukkan bahwa praktik manajemen pengetahuan (eksplorasi dan eksploitasi) memiliki kapasitas untuk meningkatkan kinerja dalam bentuk produk inovasi. Selain hubungan langsung antara praktik manajemen pengetahuan dan inovasi, praktik manajemen pengetahuan juga memediasi hubungan antara banyak variabel lain dan inovasi (Costa & Monteiro, 2016). Menyadari peran penting manajemen pengetahuan untuk inovasi, Abou-Zeid dan Cheng (2004) berpendapat bahwa kompatibilitas antara kegiatan manipulasi pengetahuan dan jenis pengetahuan yang terkait dengan inovasi dapat mempengaruhi keberhasilan proses inovasi.

Temuan sebelumnya tentang hubungan antara manajemen pengetahuan dan inovasi serta efektivitas secara bersamaan. Sebagai contoh Inkinen et al (2015) menemukan bahwa manajemen pengetahuan dapat mendukung kinerja inovasi sedangkan tidak semua praktik yang terkait langsung dengan kinerja inovasi. Sementara beberapa temuan menunjukkan bahwa praktik perlindungan/proteksi pengetahuan tidak memiliki pengaruh langsung pada inovasi (Inkinen et al., 2015), yang lain menunjukkan bahwa setiap dimensi pengetahuan meningkatkan kinerja inovasi perusahaan (Wang, Chen, & Fang, 2018). Xie, Wang, dan Zeng, (2018) menemukan bahwa akuisisi pengetahuan memiliki dampak positif yang signifikan terhadap inovasi secara radikal dari sebuah perusahaan, namun, Darroch dan McNaughton (2002) menemukan bahwa praktik manajemen pengetahuan (akuisisi, penyebaran dan responsif terhadap pengetahuan) secara signifikan dapat diproyeksi meningkatkan inovasi.

Sebaliknya, Shujahat et al. (2017) menemukan bahwa penciptaan pengetahuan memiliki efek tidak langsung pada inovasi. Wang dan Wang (2012) menemukan bahwa praktik berbagi pengetahuan (eksplisit dan tacit) memfasilitasi inovasi dan kinerja. Temuan Wang dan Wang (2012) lebih lanjut menunjukkan bahwa sementara berbagi pengetahuan eksplisit memiliki efek yang lebih signifikan pada kecepatan inovasi dan kinerja keuangan, berbagi pengetahuan tacit memiliki efek yang lebih signifikan pada kualitas inovasi dan kinerja operasional. Ritala, Olander, Michailova, dan Husted, (2015) menemukan dukungan bahwa berbagi pengetahuan memiliki efek positif pada kinerja inovasi. Meskipun temuan menunjukkan bahwa praktik knowledge management berkontribusi pada kinerja inovasi dalam berbagai cara, Plessis (2007) berpendapat bahwa pertumbuhan dalam jumlah pengetahuan yang dapat diakses oleh suatu organisasi meningkatkan kompleksitas inovasi, karena inovasi sangat bergantung pada pengetahuan.

Mardani et al. (2018) menunjukkan bahwa kegiatan manajemen pengetahuan berdampak langsung terhadap inovasi dan kinerja organisasi, dan secara tidak langsung dapat meningkatkan kemampuan berinovasi. Khususnya, temuan mengungkapkan bahwa penciptaan, integrasi, dan aplikasi pengetahuan dapat memfasilitasi inovasi dan kinerja (Mardani et al., 2018). Sementara temuan ini menunjukkan bahwa hubungan antara praktik manajemen pengetahuan dan inovasi dapat disatukan, mereka tidak menunjukkan bagaimana praktik manajemen pengetahuan yang berbeda dapat mempengaruhi inovasi.

Studi ini meneliti berbagai praktik manajemen pengetahuan dan bagaimana mereka dapat diintegrasikan untuk meningkatkan kemampuan inovasi perusahaan. Seperti yang disarankan Darroch (2005), perusahaan dengan kapasitas untuk mengelola pengetahuan akan menggunakan sumber daya secara lebih efisien, sehingga akan lebih inovatif dan berkinerja lebih baik. Pada artikel yang ditulis oleh Arranz et al. (2019) juga membahas fungsi mediasi dari organisational innovation (OI) untuk meningkatkan kinerja perusahaan. Konseptualisasi OI sebagai kemampuan inovasi menyoroti empat karakteristik OI, yaitu mediasi, dualitas sumber, ketekunan, dan komplementaritas. Pertama, konsisten dengan Cohen dan Levinthal (1990), OI sebagai kemampuan inovasi memainkan peran mediasi antara sumber daya dan kinerja perusahaan. Dengan kata lain, kemampuan perusahaan dalam hal OI adalah dikembangkan dengan mengubah sumber daya menjadi produk yang inovatif, proses dan perubahan organisasi, dengan demikian menjelaskan bagaimana perusahaan mencapai tingkat kinerja perusahaan yang lebih besar. Kedua, terkait dengan teori kapasitas penyerapan (Cohen & Levinthal, 1990), generasi OI adalah lebih mungkin jika diaktifkan oleh sumber daya internal dan eksternal, menunjukkan adanya dualitas sumber. Ketiga, Sapprasert dan Clausen (2012), dan Triguero dan Córcoles (2013), seperti kemampuan inovasi ditandai oleh kegigihan dari waktu ke waktu. Ketekunan berarti bahwa proses inovasi adalah proses "Akumulasi kreatif", dimana pengetahuan diperoleh dari inovasi masa lalu mendukung inovasi baru. Dalam hal ini, Pavitt (1984) dan Gallouj (2002) menyatakan bahwa perusahaan berinovasi berdasarkan kompetensi dan keterampilan yang diperoleh dari sejarah inovasi masa lalu mereka. Proses ini menghasilkan internalisasi dan penetrasi inovasi, menghasilkan keterampilan dan kemampuan untuk eksploitasi sumber daya yang lebih baik (Ahuja & Katila, 2001; Souitaris, 2002). Keempat, kemampuan inovasi perusahaan saling terkait, sebagai konsekuensi dari afinitas kapasitas, proses dan rutinitas (Camisón & Villar-López, 2014). OI sebagai kemampuan inovasi memediasi hubungan antara sumber daya dan kinerja perusahaan dalam arti bahwa itu dihasilkan oleh sumber daya dan itu, pada gilirannya, memiliki dampak positif pada kinerja perusahaan.

Inovasi merupakan salah satu faktor penting dalam sebuah pelayanan kesehatan publik. Inovasi akan mengarahkan organisasi pemerintah pada perubahan organisasi di dalam lingkungan yang dinamis. Mengembangkan sebuah budaya inovasi akan mengarah kepada fleksibilitas organisasi dengan kepentingan tertentu dalam modernisasi program di sektor publik (Sangkala, 2013). Dalam inovasi pelayanan kesehatan pihak rumah diharapkan agar menerapkan pelayanan baru yang lebih efisien dalam proses administrasi. Dengan dukungan sistem inovasi yang berbasis komputer menjadi hal yang penting pada saat ini. Inovasi tidak terlepas dari pengetahuan, karena ide baru dalam proses pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh sumber daya manusia yang ada pada rumah sakit. Semakin baik pengelolaan sumber daya manusia dalam manajemen pengetahuan akan semakin besar membuka peluang ide inovasi yang optimal bagi pihak rumah sakit. Pada peraktiknya pihak rumah sakit harus konsisten dalam mengelola sumber daya manusia. Pihak rumah sakit dan tenaga kerja harus saling bersama-sama mengembangkan inovasi yang ditunjang dengan pengelolaan pengetahuan yang baik. Kualitas pelayanan yang optimal bisa diterapkan apabila proses inovasi dan manajemen pengetahuan dijalankan dengan baik oleh pihak internal rumah sakit dan tenaga kerjanya.

Berdasarkan telaah berbagai penelitian terdahulu, ditemukan bahwa penerapan manajemen pengetahuan yang efektif di rumah sakit berkontribusi signifikan terhadap pengembangan inovasi, termasuk dalam bidang teknologi medis, prosedur klinis, dan metode pelayanan pasien. Manajemen pengetahuan memungkinkan transfer pengetahuan yang lebih cepat dan efisien, meningkatkan kemampuan rumah sakit dalam menghadapi perubahan teknologi dan kebutuhan pasar. Beberapa hambatan yang ditemukan dalam penerapan manajemen pengetahuan di rumah sakit meliputi kurangnya infrastruktur teknologi informasi yang memadai, resistensi terhadap perubahan, dan keterbatasan budaya berbagi pengetahuan. Namun, dengan pendekatan yang tepat, seperti pelatihan berkelanjutan, penerapan sistem berbagi pengetahuan berbasis teknologi, serta peningkatan kolaborasi lintas departemen, rumah sakit dapat meningkatkan inovasi layanan secara berkelanjutan.

SIMPULAN

Dari hasil analisis dalam penelitian ini menyimpulkan bahwa manajemen pengetahuan memiliki dampak positif yang signifikan terhadap inovasi layanan di rumah sakit. Pihak rumah sakit dapat meningkatkan inovasi dalam pelayanan kesehatan dengan menerapkan manajemen pengetahuan yang optimal. Dengan penerapan manajemen pengetahuan yang baik akan tercipta ide dan kreatifitas dari tenaga kerja dalam menciptakan inovasi pelayanan kesehatan. Rekomendasi yang dihasilkan dari kajian ini mencakup pentingnya penguatan budaya berbagi pengetahuan, investasi dalam infrastruktur teknologi, serta implementasi strategi manajemen pengetahuan yang terintegrasi untuk mendukung inovasi dan kualitas layanan yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Wulur, F. G., Fitriyani, I., & Paramarta, V. (2023). Analisis Pengaruh Pemanfaatan Sistem Informasi Manajemen Pada Layanan Kesehatan Rumah Sakit: Literature Review. *Jurnal Ilmu Kedokteran Dan Kesehatan Indonesia*, 3(2), 187–202. <https://doi.org/10.55606/jikki.v3i2.1725>
- Choi, J. H. (2006). The Relationship Among Transformational Leadership, Organizational Outcomes, And Service Quality In The Five Major NCAA Conferences. A Record Of Study Submitted To The Office Of Graduate Studies Of Texas A&M University, In Partial Fulfillment Of The Requirements For The Degree Of Doctor Of Education.
- Dalkir, K. (2005). *Knowledge Management In Theory and Practice*. USA Linacre. House, Jordan Hill, Oxford OX2 8DP, UK Elsevier Butterworth–Heinemann
- Duggirala, M Rajendran C, Anantharaman, R. N. (2008). Patient-Perceived Dimensions Of Total Quality Service In Healthcare. *Benchmarking: An International Journal*. 15 (5): 560-583.
- Edvardsson, Bard. (2013). A new conceptualization of service innovation grounded in S-D logic and service systems. *International Journal of Quality and Service Sciences*. Vol. 5 Iss 1.
- Ghozali I. (2008). *Structural equation modeling metode alternatif dengan partial least square*. Edisi 2. Semarang (ID): badan penerbit diponegoro.
- Hafizurrachman. (2012). Kebijakan Keperawatan Berbasis Kinerja di RSUD Tangerang. *Jurnal Manajemen Kesehatan*. Vol. 15, No. 1 Maret 2012.
- Hamzani Fadil. (2015). The Influence of Organizational Innovation towards Internal Service Quality in MBKS. *International Research Symposium in Service Management*. IRSSM-6 Social and Behavioral Sciences 224 (2016) 317 – 324.
- Huang CY, Shih, HuiChuan, (2013). A new mode of learning organization. *International Journal of Manpower*. Vol. 32 No. 5/6.
- Ing-Long Wu. (2018). Open innovation based knowledge management implementation: a mediating role of knowledge management design. *Journal of Knowledge Management*. ISSN 1367-3270
- Jennex E. (2007). *Knowledge Management in Modern Organizations*. Idea Group Publishing. San Diego
- Jonirasmanto. (2009). Mutu Pelayanan Kesehatan: Ambivalensi Antara Kewajiban Dan Keinginan (Antara Penyelenggara Dan Pemilik). Hal Mutu Pelayanan Rumah Sakit/05.11.
- Jussi. (2012). Knowledge management practices in healthcare services. *Measuring Business Excellence*. vol. 16 NO. 4 2012, pp. 54-65, Q Emerald Group Publishing Limited, ISSN 1368-3047.
- Luthans, F. (2006). *Perilaku Organisasi*. Edisi Sepuluh. Penerbit Andi. Yogyakarta. Mukherjee A, Malhotra N. (2006). Does Role Clarity Explain Employee-Perceived Service Quality?, A Study Of Antecedents And Consequences In Call Centres. *International Journal Of Service Industry Management*. 17 (5): 444-473.
- Nawawi I. (2012). *Manajemen Pengetahuan (Knowledge Management): Teori dan Aplikasi dalam Mewujudkan Daya Saing Organisasi Bisnis dan Publik*. Bogor (ID): Ghalia Indonesia.
- Nonaka, Takeuchi. (2004). *Knowledge Creation and Dialectics*. Hitosubashi on Knowledge Management.Oleh Hirotaka Takeuchi dan Ikujiro Nonaka. Singapore: John Wiley & Sons (Asia), hlm.1-27.

- Padma, Rajendran, Lokachari. (2013). Service quality and its impact on customer satisfaction in Indian hospitals-Perspectives of patients and their attendants. *Benchmarking: An International Journal*. Vol. 17 No. 6, 2010
- Rogers EM. (2003). *Diffusion of Innovations* 5th edition, Free Press. New York.
- Salim MI, and Sulaeman M. (2013). Organizational learning, innovation and performance: a study of Malaysian small and medium sized enterprises. *International Journal of Business and Management*. Vol. 6, No. 12.
- Sangkala. (2013). *Knowledge Management (sebuah pengantar bagaimana organisasi mengelola pengetahuan sehingga menjadi organisasi yang unggul*. Jakarta. RajaGrafindo Persada.
- Tidd. (2001). *Managing Innovation: Integrating technological, market and organization change*. 2nd ed Chichester, John Wiley.
- Townsend K and Wilkinson A. (2010). Managing under pressure: HRM in hospitals. *Human Resource Management Journal*. 20(4): 332-8.
- Xiaomi An. (2014). Knowledge management in supporting collaborative innovation community capacity building. *Journal of Knowledge Management*. Vol. 18 Issue: 3.