

KNOWLEDGE MANAGEMENT AND HOSPITAL PERFORMANCE BASED ON BALANCED SCORECARD IN PEKANBARU

Zul Azmi¹, Nuraima², Fadrul³

^{1,2} Universitas Muhammadiyah Riau, ³Institut Bisnis dan Teknologi Pelita Indonesia

Email : zulazmi@umri.ac.id

ABSTRACT

The purpose of this research is to examine the effect of knowledge management on organization performance based on the balanced scorecard in the hospital. Knowledge management consists of knowledge management enablers (collaboration, trust, learning, centralization, formalization, T-shaped skills and technological support) and knowledge management process (socialization, externalization, combination, and internalization). This research refers to knowledge-based view theory and resources-based view theory to test hypotheses and other explanations of empirical results. The method of data collection in this research is survey method. Data analysis technique used is structural equation modeling (SEM) approach. The results show that knowledge management enablers and knowledge management process affect the performance of the hospital. The higher the management of knowledge in the hospital, the higher the quality of performance produced. Knowledge management enablers affect the knowledge management process. KM enablers that function as movers will help create processes in knowledge management (KM process).

Keywords : Knowledge Management Enablers; Knowledge Management Process; Organization Performance

KNOWLEDGE MANAGEMENT DAN KINERJA RUMAH SAKIT BERDASARKAN BALANCED SCORECARD DI PEKANBARU

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh *knowledge management* terhadap kinerja organisasi berdasarkan *balanced scorecard* pada seluruh rumah sakit di Pekanbaru. *Knowledge management* terdiri dari *knowledge management enablers* (kolaborasi, kepercayaan, pembelajaran, sentralisasi, formalisasi, *t-shaped skill* dan dukungan teknologi) dan *Knowledge management process* (sosialisasi, eksternalisasi, kombinasi dan internalisasi). Penelitian ini merujuk pada teori *Knowledge Based View* dan teori *Resources Based View* untuk menguji hipotesis dan penjelasan lain dari hasil empiris. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah metode survey. Teknik analisa data yang digunakan adalah dengan pendekatan *structural equation modelling (SEM)*. Hasil menunjukkan bahwa *knowledge management enablers* dan *knowledge management process* berpengaruh terhadap kinerja rumah sakit. Semakin tinggi pengelolaan pengetahuan pada rumah sakit, semakin tinggi kualitas kinerja yang dihasilkan. *knowledge management enablers* berpengaruh terhadap *knowledge management process*. *KM enablers* yang berfungsi sebagai penggerak akan membantu terciptanya proses-proses pada pengelolaan pengetahuan (*KM process*).

Kata Kunci : Knowledge Management Enablers; Knowledge Management Process; Kinerja Organisasi

PENDAHULUAN

Pada masa sekarang ini dan yang akan datang banyak rumah sakit dituntut untuk menempuh langkah-langkah yang strategis dalam bersaing pada kondisi apapun. Dalam kajian manajemen strategis, pengukuran hasil (*performance*) memegang peran sangat penting, karena ini tidak saja berkaitan dengan penentuan keberhasilan akan tetapi menjadi ukuran apakah strategi berhasil atau tidak. Selain itu pengukuran kinerja juga memperlihatkan kontribusi para manajer terhadap rumah sakit serta menjadi sumber informasi dalam mengevaluasi tindakan manajer (Sari dan Retnani, 2015). Untuk mengukur dan menilai kinerja organisasi diperlukan suatu metode pengukuran kinerja yang terintegrasi dan komprehensif yang terdiri dari aspek keuangan dan non keuangan. Organisasi memerlukan suatu pengukuran kinerja yang tepat agar dapat mengetahui seberapa baik performa organisasinya (Erwin dan Prabowo, 2015). *Balanced Scorecard* merupakan suatu metode pengukuran kinerja organisasi dengan mempertimbangkan empat perspektif yaitu: perspektif keuangan, pelanggan, proses bisnis internal serta proses pembelajaran dan pertumbuhan (Kaplan & Norton, 1992; Sumarni, 2017).

Perekonomian saat ini dihadapkan pada tantangan baru dengan munculnya ekonomi berbasis pengetahuan (*knowledge-based economy*). Penciptaan dan penggunaan aset-aset intelektual menjadi sangat penting dalam menghadapi lingkungan bisnis global yang bersifat dinamis dan berubah dengan cepat (Yassin *et al*, 2016). Pengetahuan merupakan sumber daya utama dan memiliki peran penting untuk pencapaian keunggulan kompetitif berkelanjutan dan pencapaian kinerja. Sebagai salah satu aset kompetitif, pengetahuan harus dimiliki setiap individu untuk dapat mengembangkan keterampilan, sehingga melalui penguasaan pengetahuan dan keterampilan individu dapat mengelola karir mereka sendiri. Oleh karenanya pengetahuan harus dikelola melalui sistem *knowledge management* (Puryantini *et al*, 2017). *Knowledge management* merupakan salah satu alat manajemen yang dapat digunakan untuk mendukung pencapaian tujuan organisasi dan menunjukkan keunggulan bersaing sehingga mampu menciptakan kinerja organisasi yang baik (Kusuma dan Devie, 2013).

Penelitian ini menggunakan 2 elemen *Knowledge Management* dalam penelitian Lee dan Choi (2003) yaitu *Knowledge Management Enablers* dan *Knowledge Management Process*. *Knowledge Management Enablers* terdiri dari kolaborasi, kepercayaan, pembelajaran, sentralisasi, formalisasi, *t-shaped kill* dan dukungan teknologi. *Knowledge Management Process* terdiri dari sosialisasi, eksternalisasi, kombinasi dan internalisasi. Beberapa penelitian yang dilakukan menyatakan *Knowledge Management* berpengaruh signifikan terhadap kinerja organisasi (Yassin *et al*, 2016; Kusuma dan Devie, 2013; Puryantini *et al*, 2017; Hermawan, 2015; Falah dan Prasetya, 2017). Namun penelitian pada organisasi kesehatan masih terbatas. Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti dengan judul “Pengaruh *Knowledge Management* terhadap Kinerja organisasi berdasarkan *Balanced Scorecard* pada Seluruh Rumah Sakit di Pekanbaru”.

TINJAUAN PUSTAKA

Teori *Knowledge Based View* (KBV)

Paradigma berbasis pengetahuan (*Knowledge Based View*) mempertimbangkan pengetahuan sebagai sumber daya/modal yang paling penting bagi perusahaan. Para pencetusnya berargumen bahwa sumber daya pengetahuan pada umumnya sukar untuk ditiru dan basis pengetahuan kompleks dan kapabilitas heterogen antar perusahaan merupakan faktor penentu utama dalam keunggulan bersaing dalam kinerja perusahaan. Pengetahuan melekat dan terjaga dalam setiap aspek perusahaan termasuk identitas, budaya perusahaan, kebijakan, rutinitas dokumentasi system dan karyawan.

Perspektif ini dibangun dan merupakan perluasan dari *Resources Based View* yang diperkenalkan oleh Penrose pada tahun 1959. Berdasarkan teori ini *knowledge management* menjadi salah satu hal yang harus diperhatikan pada perusahaan. Sebagai salah satu sumber strategis *knowledge management* dapat membantu perusahaan membangun kinerja yang baik. (Barney, 1991; Lestari *et al*, 2013:44; Azmi *et al*, 2018)

Teori *Resources Based View* (RBV)

Pendekatan *resource-based view* sebagai salah satu bentuk strategi organisasi, menganggap bahwa organisasi merupakan suatu kumpulan aset, sumberdaya dan kompetensi yang bersifat *tangible* dan *intangible* yang sulit untuk ditiru oleh pesaing dalam pasar. Asumsi pendekatan teori *resource-based view* mengatakan bahwa sumberdaya organisasi sebagai sumber kapabilitas dan kapabilitas sebagai sumber keuntungan kompetitif. Hal ini memberikan makna bahwa sumberdaya yang dimiliki perusahaan harus memiliki kekuatan dan daya tahan dalam menghadapi persaingan, berkelanjutan, disalurkan dan diserap dalam organisasi serta dapat diolah (Penrose, 1959; Rengkung, 2015; Azmi *et al*, 2018).

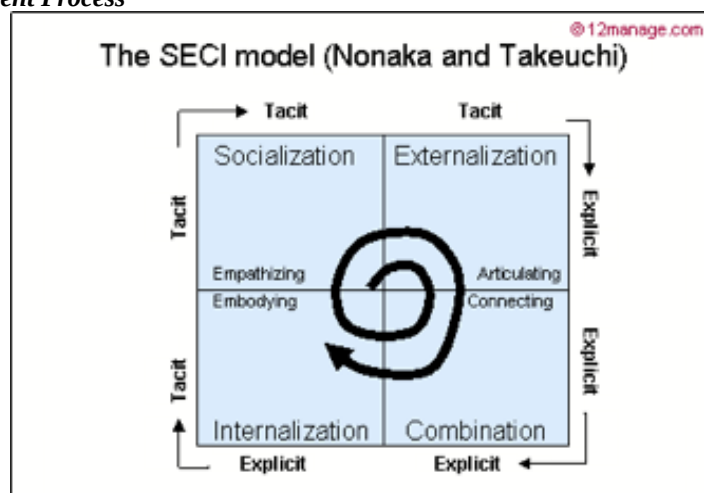
Berdasarkan penjelasan tentang pandangan berbasis sumberdaya (*resource-based view*) dapat diketahui dan dipahami bahwa pengetahuan (*knowledge*) merupakan salah satu sumber daya *intangible assets* (tidak berwujud) dan *knowledge management* berperan sebagai kapabilitas dalam suatu perusahaan.

Knowledge Management Enablers

Knowledge Management adalah usaha untuk meningkatkan pengetahuan yang berguna dalam organisasi, diantaranya membiasakan budaya berkomunikasi antar personil, memberikan kesempatan untuk belajar, dan menggalakan saling berbagi *knowledge*. Dimana usaha ini akan menciptakan dan mempertahankan peningkatan nilai dari inti kompetensi bisnis dengan memanfaatkan teknologi informasi yang ada (Sari & Tania, 2014). Transformasi pengetahuan terjadi dari bentuk *explicit* menjadi bentuk *tacit* dan sebaliknya dari bentuk *tacit* menjadi *explicit*.

Tacit knowledge adalah pengetahuan yang ada dalam kepala manusia. *Tacit knowledge* bersifat personal, prosedural, *soft* (lunak), tersimpan di otak, informal dan biasanya tentang kecakapan atau keterampilan. *Explicit knowledge* adalah pengetahuan manusia yang berada di luar kepala. Bentuk *explicit knowledge*, antara lain dokumen, buku, jurnal dan lain-lain. Sifat dari *explicit knowledge* adalah tercetak dalam kode-kode, deklaratif, formal, dan *hard* (Ferdinandus *et al*, 2015). Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, penelitian ini menggunakan elemen penelitian Lee dan Choi (2003) yakni *Knowledge management enablers* yang terdiri dari kolaborasi, kepercayaan, pembelajaran, sentralisasi, formalisasi, *t-shaped skill* dan dukungan teknologi. *Knowledge management enablers* merupakan penggerak atau pendorong agar terciptanya proses *knowledge management*.

Knowledge Management Process



Gambar 1. The SECI Model

Nonaka & Takeuchi (1995) dalam Tobing (2007) mengembangkan sebuah model *knowledge management* yang populer disebut *Knowledge Spiral Model*. Model ini menggambarkan bagaimana *tacit* dan *explicit knowledge* bertransformasi dari satu bentuk ke bentuk lainnya sebagai bagian dari proses penciptaan *knowledge management*. (1) Sosialisasi merupakan proses *sharing* dan penciptaan *tacit knowledge* melalui interaksi dan pengalaman langsung. (2) Eksternalisasi merupakan pengartikulasian *tacit knowledge* menjadi *explicit knowledge* melalui proses dialog dan refleksi. (3) Kombinasi merupakan proses konversi *explicit knowledge* menjadi *explicit knowledge* yang baru melalui sistemisasi dan pengaplikasian *explicit knowledge* dan informasi. (4) Internalisasi merupakan proses pembelajaran dan akuisisi *knowledge* yang dilakukan oleh anggota organisasi terhadap *explicit knowledge* yang disebarkan ke seluruh organisasi melalui pengalaman sendiri sehingga menjadi *tacit knowledge* anggota organisasi

Balanced Scorecard

Robert S. Kaplan dan David P. Norton pada tahun 1992 dalam Gaspersz (2013) melaporkan hasil-hasil dari proyek penelitian mereka pada multi-perusahaan dan memperkenalkan suatu metodologi penilaian kinerja yang berorientasi pada pandangan strategic ke masa depan, yang disebut sebagai: *Balanced Scorecard*. Terdapat empat perspektif dalam *balanced scorecard* yang dikaitkan dengan visi dan strategi organisasi, yaitu:

Perspektif Keuangan

Membangun suatu *balanced scorecard* harus mengaitkan unit-unit bisnis kepada tujuan finansial yang berkaitan dengan strategi perusahaan. Tujuan finansial berperan sebagai focus untuk tujuan-tujuan strategic dan ukuran-ukuran dalam semua perspektif yang lain dari *balanced scorecard*. Setiap ukuran yang dipilih seyogyanya menjadi bagian dari suatu keterkaitan hubungan sebab-akibat yang memuncak (mencapai puncak) dalam peningkatan kinerja finansial.

Knowledge Management dan Kinerja Rumah Sakit Berdasarkan *Balanced Scorecard* di Pekanbaru (Zul Azmi, Nuraima, dan Fadrul)

Perspektif Pelanggan

Pada dasarnya, perspektif pelanggan dalam *balanced scorecard* bertujuan untuk meningkatkan nilai bagi pelanggan.

Perspektif Proses Bisnis Internal

Dalam perspektif proses bisnis internal dari *balanced scorecard*, manager harus mengidentifikasi proses-proses yang paling kritis untuk mencapai tujuan peningkatan nilai bagi pelanggan (perspektif pelanggan) dan tujuan peningkatan nilai bagi pemegang saham (perspektif finansial). Banyak organisasi memfokuskan untuk melakukan peningkatan proses-proses operasional.

Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

Perspektif keempat atau terakhir dalam *balanced scorecard* adalah mengembangkan tujuan dan ukuran-ukuran yang mengendalikan pembelajaran dan pertumbuhan organisasi. Jika tujuan-tujuan yang ditetapkan dalam perspektif finansial, pelanggan, dan proses bisnis internal mengidentifikasi dimana organisasi harus unggul untuk mencapai terobosan kinerja, maka tujuan dalam perspektif pembelajaran dan pertumbuhan memberikan infrastruktur yang memungkinkan tujuan-tujuan ambisius dalam ketiga perspektif itu tercapai.

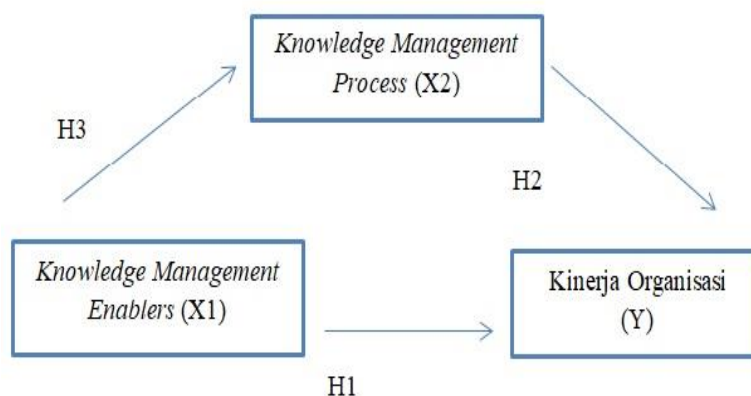
Kinerja Organisasi

Kinerja adalah ukuran mengenai produktivitas kerja karyawan dalam mencapai tugas-tugas dan pekerjaannya, bagaimana karyawan telah berkontribusi bagi kemajuan perusahaan (Falah dan Prasetya, 2017).

Menurut Moeheriono (2012) kinerja atau performance merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi. Kinerja dapat diketahui dan diukur jika individu atau sekelompok karyawan telah mempunyai kriteria atau standar keberhasilan tolok ukur yang ditetapkan oleh organisasi. Oleh karena itu, jika tanpa tujuan dan target yang ditetapkan dalam pengukuran, maka kinerja pada seseorang atau kinerja organisasi tidak mungkin dapat diketahui bila tidak ada tolok ukur keberhasilannya (Azmi & Harti, 2021).

Pengukuran kinerja dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya *knowledge management* (Yassin et al, 2016; Kusuma dan Devie, 2013; Puryantini et al, 2017; Hermawan et al, 2015) dan struktur biaya seperti *time driven activity based costing* (Azmi, 2018),

Hipotesis



Gambar 2. Hipotesis Penelitian

H1 = Diduga *knowledge management enablers* berpengaruh terhadap kinerja organisasi

H2 = Diduga *knowledge management process* berpengaruh terhadap kinerja organisasi

H3 = Diduga *knowledge management enablers* berpengaruh terhadap *knowledge management process*

METODOLOGI PENELITIAN

Jenis Penelitian

Metode penelitian dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif. Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan dengan metode survey menggunakan media angket (kuisisioner). Sejumlah pertanyaan akan diajukan kepada responden dan kemudian responden diminta menjawab sesuai pendapat mereka. Untuk mengukur pendapat responden, digunakan skala likert. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer. Sumber primer dalam penelitian ini diperoleh langsung dari rumah sakit yang terdaftar di Dinkes Pekanbaru. Data ini berupa kuisisioner yang telah diisi oleh kepala bagian dan manajer rumah sakit.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh rumah sakit yang ada di Pekanbaru. Sampel penelitian ini diambil dengan teknik sampling jenuh. Hal ini dilakukan karena jumlah populasi relatif kecil.

Teknik Analisis Data

Alat analisis yang digunakan untuk menganalisis data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan analisis jalur (*path analysis*). Penggunaan analisis jalur dalam menganalisis data disebabkan masing-masing variabel tidak bisa diukur secara langsung, harus melalui indikator. Semua pengolahan data untuk analisis jalur menggunakan perangkat lunak WarpPLS 5.0.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2007:206). Analisis deskriptif ini digunakan untuk menggambarkan data penelitian, seperti lokasi penelitian, data responden yang diteliti beserta distribusi item dari masing – masing variabelnya yang ditabulasikan dalam bentuk tabel untuk kemudian dibahas secara deskriptif. Tolak ukur dari pendeskripsian itu adalah dengan pemberian angka, baik dalam jumlah maupun presentase (Gammahendra, 2014).

Tabel 1. Deskriptif Responden

Deskripsi Responden		Jumlah	Persentase
Jenis Rumah Sakit	Rumah Sakit Pemerintah	25	30,49%
	Rumah Sakit Swasta	57	69,51%
Jenis Kelamin	Pria	23	28,05%
	Wanita	58	70,73%
	Lain-lain	1	1,22%
Pendidikan terakhir	D3	22	26,83%
	S1	45	54,88%
	S2	11	13,41%
	Lain-lain	4	4,88%
Jabatan	Kepala bagian	22	26,8%
	Manager	38	46,4%
	Lainnya	22	26,8%
Lama Jabatan	1-20 Tahun	56	68,3%
	21-40 Tahun	8	9,7%
	Lainnya	18	22%

Sumber : Olah Data Primer, 2018

Kuesioner yang disebar dalam penelitian ini sebanyak 230 kuesioner kepada Direktur/Manager/Kepala Bagian yang bekerja pada Rumah Sakit di Kota Pekanbaru dan sebanyak 82 Kuesioner kembali.

Tabel 2. Deskriptif Statistik

Variabel	N	Sum	Min	Max	Mean	Std Deviation
KM Enablers	82	15188	94	229	185.2	22.57
KM Process	82	8404	54	133	102.5	16.5
Kinerja	82	8000	55	119	97.6	14.4

Sumber : Olah Data Primer, 2018

Uji Validitas

Pengujian validitas dimaksudkan untuk menguji apakah item/indikator yang merepresentasi konstruk laten valid ataukah tidak dalam artian dapat menjelaskan konstruk laten untuk diukur (Latan & Ghazali, 2017). Terdapat 2 kriteria untuk menilai apakah outer model memenuhi syarat validitas konvergen untuk konstruk reflektif yaitu (1) *Loading* harus diatas 0,70 dan (2) nilai P signifikan ($<0,05$). Dalam beberapa kasus, sering syarat *loading* diatas 0,70 sering tidak terpenuhi khususnya untuk kuesioner yang baru dikembangkan. Oleh karena itu, *loading*

Knowledge Management dan Kinerja Rumah Sakit Berdasarkan *Balanced Scorecard* di Pekanbaru (Zul Azmi, Nuraima, dan Fadrul)

antara 0,4-0,7 harus tetap dipertimbangkan untuk tetap dipertahankan. (Hair dkk,2013 dalam Sholihin dan Ratmono,2013).

Berdasarkan uji validitas konvergen menggunakan warfPLS terdapat 3 item yang tidak memenuhi kriteria validitas konvergen dari 71 item pertanyaan.

Tabel 3. Uji Validitas

No.	Item	Loading	P value	Keterangan	No.	Item	Loading	P value	Keterangan
1	K1	0.590	<0.01	VALID	34	TI4	0.910	<0.01	VALID
2	K2	0.897	<0.01	VALID	35	TI5	0.891	<0.01	VALID
3	K3	0.809	<0.01	VALID	36	S1_2	0.822	<0.01	VALID
4	K4	0.880	<0.01	VALID	37	S2_2	0.867	<0.01	VALID
5	K5	0.688	<0.01	VALID	38	S3_2	0.785	<0.01	VALID
6	T1	0.897	<0.01	VALID	39	S4_2	0.880	<0.01	VALID
7	T2	0.914	<0.01	VALID	40	S5_2	0.874	<0.01	VALID
8	T3	0.919	<0.01	VALID	41	E1	0.896	<0.01	VALID
9	T4	0.802	<0.01	VALID	42	E2	0.850	<0.01	VALID
10	T5	0.816	<0.01	VALID	43	E3	0.717	<0.01	VALID
11	L1	0.840	<0.01	VALID	44	E4	0.917	<0.01	VALID
12	L2	0.853	<0.01	VALID	45	E5	0.715	<0.01	TIDAK VALID
13	L3	0.767	<0.01	VALID	46	C1	0.919	<0.01	VALID
14	L4	0.821	<0.01	VALID	47	C2	0.833	<0.01	VALID
15	L5	0.817	<0.01	VALID	48	C3	0.884	<0.01	VALID
16	S1	0.508	<0.01	VALID	49	C4	0.848	<0.01	VALID
17	S2	0.796	<0.01	VALID	50	C5	0.602	<0.01	VALID
18	S3	0.580	<0.01	VALID	51	11_2	0.861	<0.01	VALID
19	S4	0.798	<0.01	VALID	52	12_2	0.731	<0.01	VALID
20	S5	0.783	<0.01	VALID	53	13_2	0.880	<0.01	VALID
21	F1	0.599	<0.01	VALID	54	14_2	0.818	<0.01	VALID
22	F2	-0.640	<0.01	TIDAK VALID	55	P1	0.755	<0.01	VALID
23	F3	-0.678	<0.01	TIDAK VALID	56	P2	0.740	<0.01	VALID
24	F4	0.651	<0.01	VALID	57	P3	0.721	<0.01	VALID
25	F5	0.495	<0.01	TIDAK VALID	58	P4	0.671	<0.01	VALID
26	T1_2	0.776	<0.01	VALID	59	P5	0.663	<0.01	VALID
27	T2_2	0.836	<0.01	VALID	60	P6	0.805	<0.01	VALID
28	T3_2	0.852	<0.01	VALID	61	P7	0.757	<0.01	VALID
29	T4_2	0.731	<0.01	VALID	62	P8	0.805	<0.01	VALID
30	T5_2	0.693	<0.01	VALID	63	P9	0.844	<0.01	VALID
31	TI1	0.930	<0.01	VALID	64	P10	0.814	<0.01	VALID
32	TI2	0.924	<0.01	VALID	65	P11	0.784	<0.01	VALID
33	TI3	0.953	<0.01	VALID	66	P12	0.886	<0.01	VALID
					67	P13	0.829	<0.01	VALID
					68	P14	0.777	<0.01	VALID
					69	P15	0.656	<0.01	VALID
					70	P16	0.812	<0.01	VALID
					71	P17	0.692	<0.01	VALID

Sumber : Olah Data Primer,2018

Uji Reliabilitas

Instrumen yang reliabel adalah instrument yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono,2007:172). Pengujian reliabilitas dimaksudkan untuk menguji apakah item/indikator dari instrument dapat digunakan untuk melakukan pengukuran lebih dari dua kali dengan hasil yang akurat (Latan & Ghazali,2017). Dua ukuran reliabilitas instrument penelitian yaitu *composite reliability* dan *cronbach's alpha*. Keduanya harus bernilai diatas 0,70 sebagai syarat reliabilitas (Fornell dan lacker,1981; Nunnaly,1978 dalam Sholihin dan Ratmono,2013).

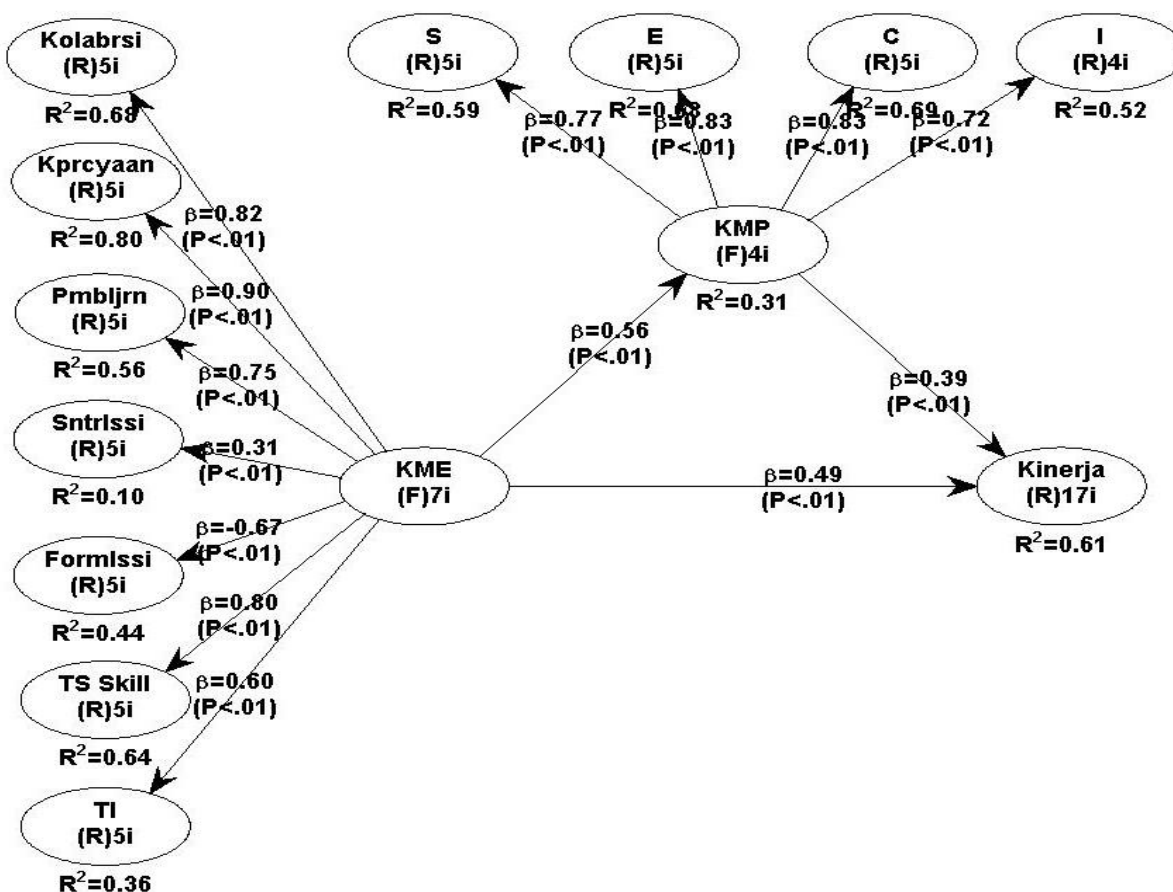
Tabel 4 Uji Reliabilitas

Variabel	Composite Reliability	Cronbach's Alpha	Keterangan
Knowledge Management Enablers	0.743	0.605	Reliabel
Knowledge Management Process	0.852	0.768	Reliabel
Kinerja	0.960	0.956	Reliabel

Sumber : Olah Data WarpPLS,2018

Tabel 4 menampilkan hasil uji Reliabilitas menggunakan WarpPLS 5.0 yang menunjukkan masing-masing variabel memenuhi syarat reliabilitas.

Uji Hipotesis



Gambar 3. Model Penelitian

Tabel 5. Uji Hipotesis

Pengaruh	Koefisien Path	P	Keterangan
Knowledge management enablers berpengaruh signifikan terhadap Kinerja	0.49	<0.01	Signifikan
Knowledge management process berpengaruh signifikan terhadap Kinerja	0.39	<0.01	Signifikan
Knowledge management enablers berpengaruh signifikan terhadap knowledge management process	0.56	<0.01	Signifikan

Sumber : Olah Data WarpPLS,2018

Dari hasil diatas, diketahui semua pengaruh memiliki nilai signifikansi dibawah 0.05 dan memiliki nilai koefisien yang positif yang menandakan semua pengaruh berpengaruh positif secara signifikan.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat dikemukakan bahwa *knowledge management enablers* yang terdiri dari kolaborasi, kepercayaan, pembelajaran, sentralisasi, formalisasi, *t-shaped skill* dan dukungan teknologi memberikan pengaruh secara parsial signifikan positif terhadap kinerja rumah sakit. Selain itu, *knowledge management enablers* memberikan pengaruh tidak langsung terhadap kinerja rumah sakit melalui *knowledge management process* sebagai mediasi. *Knowledge management process* yang terdiri dari sosialisasi, eksternalisasi, kombinasi dan internalisasi memberikan pengaruh secara parsial signifikan positif terhadap kinerja rumah sakit. Hal ini menandakan, semakin tinggi pengelolaan pengetahuan pada rumah sakit, semakin tinggi kualitas kinerja yang dihasilkan. *Knowledge management enablers* juga memberikan pengaruh secara parsial signifikan positif terhadap *knowledge management process*. *KM enablers* yang berfungsi sebagai penggerak akan membantu terciptanya proses-proses pada pengelolaan pengetahuan (*KM process*)

Penelitian mengenai pengaruh *knowledge management* terhadap kinerja dimasa mendatang diharapkan menggunakan variabel-variabel yang belum digunakan penelitian ini seperti seperti mitra strategik, *good corporate governance* dan modal intelektual dan memperluas ruang lingkup penelitian dengan melakukan penelitian pada beberapa kota besar.

DAFTAR RUJUKAN

- Azmi, Z. (2018). Time driven activity-based costing dan implementasinya pada jasa perawatan kesehatan. *Jurnal akuntansi dan ekonomika*, 8(1), 75-84.
- Azmi, Z., Misral, M., & Maksum, A. (2018). Knowledge Management, the Role of Strategic Partners, Good Corporate Governance and Their Impact on Organizational Performance. *Prosiding CELSciTech*, 3, 20-26.
- Azmi, Z., & Harti, I. D. (2021). Pengaruh Akuntansi Manajemen Strategik dan Kapabilitas Organisasional Terhadap Kinerja Organisasi. *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 5(1), 266-276.
- Barney, J.B. (1991). Firm Resources and Sustained Competitive Advantage, *Journal of Management*, Vol. 17(1), Hal. 99-120.
- Erwin, dan Prabowo, H. (2015). Analisis Pengukuran kinerja menggunakan metode balanced scorecard, *Binus Business Review*, Vol.6 (1), Hal. 35-45
- Falah, A.S.N. dan Prasetya, A. (2017). Pengaruh knowledge management terhadap kinerja karyawan dan kinerja perusahaan, *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol.50 (4), Hal. 192-198
- Ferdinandus, E., Imron, A. dan Supriyanto, A. (2015). Model Knowledge Management Dalam Organisasi Pendidikan. *Jurnal Pendidikan Humaniora*, Vol. 3 (2), Hal-106-115
- Gammahendra, F., Hamid, D. dan Riza, M.F. (2014). Pengaruh Struktur Organisasi terhadap Efektifitas Organisasi, *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol. 7(2), Hal. 1-10
- Gaspersz, V. 2013. *All-in-one 150 Key Performance Indicators and Balanced Scorecard*, Malcolm Baldrige, *Lean Six Sigma Supply Chain Management*. Bogor : Tri-Al-Bros Publishing
- Hermawan, S., Hariyanto, W. dan Sumartik. (2015). Integrasi Intellectual Capital dan Knowledge Management serta Dampaknya pada Kinerja Bisnis Perusahaan Farmasi, *Jurnal Akuntansi Multiparadigma*, Vol. 6 (3), Hal. 341-511
- Kusuma, F.S., dan Devie. (2013). Analisis Pengaruh Knowledge Management Terhadap Keunggulan Bersaing dan Kinerja Perusahaan, *Business Accounting Review*, Vol. 1 (2), Hal. 161-171
- Latan, H. dan Ghazali, I. 2017. Partial Least Squares (konsep, metode dan aplikasi) menggunakan program WarpPLS 5.0. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Lee, H. Dan Choi, B. (2003). Knowledge Management Enablers, Processes, and Organizational Performance: an Investigative View and Empirical Examination., *Journal of Management Information System*, Vol 20 (1), Hal. 179-228
- Lestari, B., Alhabsji, T., Astuti, E.S. dan Idrus, M.S. 2013. *Praktik Manajemen Pengetahuan dan Kinerja Inovasi*. Malang : Universitas Brawijaya Press
- Moehariono. 2012. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta : Raja Grafindo Persada
- Penrose, E. T. 1959. *The Theory of the Growth of the Firm*. New York: John Wiley.
- Puryantini, N., Arfati R., dan Tjahjadi B (2017). Pengaruh Knowledge Management Terhadap Kinerja Organisasi dimediasi Inovasi di Organisasi Penelitian Pemerintah, *Berkala Akuntansi dan Keuangan Indonesia*, Vol. 2(2), Hal. 21-38
- Rengkung, L.R. (2015). Keuntungan Kompetitif Organisasi Dalam Perspektif Resources Based View (Rbv), *Agri-SocioEkonomi*, Vol. 11 (2A), Hal. 1-12
- Sari, A.P. dan Retnani, E.D. (2015). Penerapan Balanced Scorecard sebagai Alat Pengukuran Kinerja pada Rumah Sakit, *Jurnal Ilmu & Riset Akuntansi*, Vol. 4(11), Hal.1-24

- Sari, W.K., dan Tania, K.D. (2014). Penerapan Knowledge Management System (KMS) Berbasis Web Studi Kasus Bagian Teknisi dan Jaringan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya. *Jurnal Sistem Informasi (JSI)*, Vol. 6 (2), Hal. 681-688
- Sholihin, M. dan Ratmono, D. 2013. Analisis SEM-PLS dengan WarpPLS 3.0. Yogyakarta : CV. Andi Offset
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta
- Sumarni. (2017). Analisis Kinerja Organisasi dengan Pendekatan Balanced, *Unnes Journal Of Public Health*, Vol.6 (4), Hal. 245-252
- Tobing, Paul L. 2007. *Knowledge Management : Konsep, Arsitektur dan Implementasi*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Yassin, A., Musadieg, M.A., dan Afriyanti, T.W. (2016). Pengaruh Balanced Scorecard dan Knowledge Management terhadap Kinerja Karyawan dan Kinerja Perusahaan, *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 33 (2), Hal. 125-134