

## Pengaruh Implementasi Knowledge Management Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Dadi Keluarga Purwokerto

Linda Perdana Wanti<sup>1</sup>, Renanda Sinta Nurul Kholia<sup>2</sup>

<sup>1</sup>D4 Rekayasa Keamanan Siber, Jurusan Teknik Informatika, Politeknik Negeri Cilacap

<sup>2</sup>D3 Teknik Informatika, Jurusan Teknik Informatika, Politeknik Negeri Cilacap

e-mail: [linda\\_perdana@pnc.ac.id](mailto:linda_perdana@pnc.ac.id)<sup>1</sup>, [rnndasnta@gmail.com](mailto:rnndasnta@gmail.com)<sup>2</sup>

### Abstrak

Rumah sakit adalah lembaga yang kompleks karena terdapat masalah yang rumit sebab melibatkan suatu sistematisasi yang menghasikan jasa medis, perawatan rawat inap serta rawat jalan yang merupakan bentuk pelayanan kepada pasien. Tuntutan masyarakat terhadap layanan rumah sakit untuk mendapatkan hak dan melakukan kewajiban sebagai pasien semakin tinggi. Persaingan pelayanan rumah sakit pada era globalisasi semakin ketat sehingga dibutuhkan *knowledge management* melalui manajemen informasi untuk membantu pelayanan di rumah sakit. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengkaji pengaruh implementasi *knowledge management* terhadap kepuasan pasien dan keluarga pasien di Rumah Sakit Umum Dadi Keluarga Purwokerto. Jenis penelitian yang digunakan yaitu *narrative research* yang dilakukan dengan sebuah studi pada seseorang untuk mendapatkan data dari sejarah perjalanannya kehidupannya. Berdasarkan sejarah perjalanan seorang pasien RSU Dadi Keluarga Purwokerto, pasien ini sudah merasa puas dengan pelayanan rumah sakit dan implementasi *knowledge management* RSU Dadi Keluarga perlu dipertahankan agar kualitas pelayanan rumah sakit terhadap kepuasan pasien terus meningkat.

Kata Kunci: Implementasi, *Knowledge Management*, Kepuasan, Pasien

### Abstract

*The hospital is a complex organization because there are complex problems because it involves a process that produces medical services and care, both inpatient and outpatient which is a form of service to patients. Community demands for hospital services to get rights and carry out obligations as patients are getting higher. Competition in hospital services in the era of globalization is getting tighter so that knowledge management is needed through information management to assist services in hospitals. This study aims to analyze the effect of knowledge management implementation on patient and family satisfaction at the Dadi Keluarga General Hospital in Purwokerto. This type of research uses narrative research which is carried out with a study on a person to obtain data from the history of his life journey. Based on the history of a patient's journey at Dadi Keluarga Hospital, Purwokerto, this patient was satisfied with hospital services and the implementation of knowledge management at Dadi Keluarga Hospital needs to be maintained so that the quality of hospital services for patient satisfaction continues to increase.*

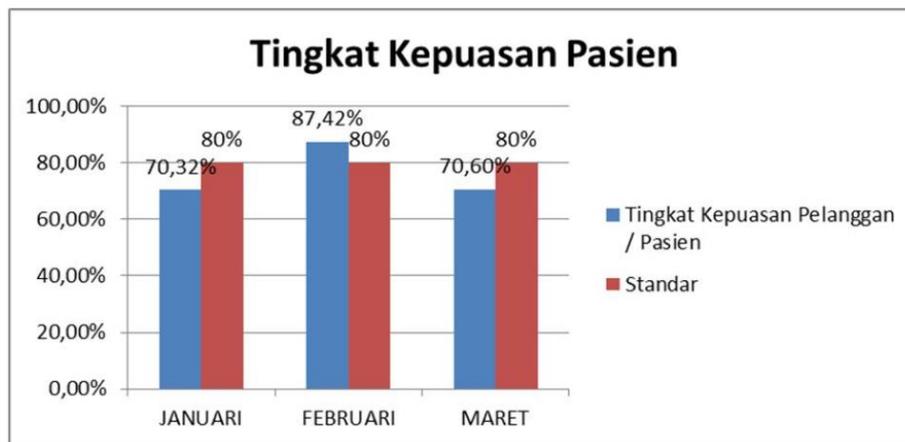
**Keywords:** Implementation, *Knowledge Management*, Saticfaction, Patient

## 1. INTRODUCTION

Pasien merupakan *stake holder* yang paling penting dalam eksistensi pertumbuhan sebuah rumah sakit [1]. Sebagus apapun manajemen sebuah rumah sakit, ketika keberadaan pasien tidak diperhatikan maka rumah sakit tersebut dapat kehilangan pasiennya [2]. Pasien memegang peranan penting dalam kemajuan sebuah rumah sakit karena dari *feedback* yang diberikan pasien, rumah sakit dapat terus memperbaiki pelayanan dan eksis dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat [3]. Melalui pelayanan prima dan manajemen pengetahuan yang dikelola dengan baik, eksistensi rumah sakit dapat terus meningkat dalam menjangkau pasien baru maupun lama untuk dapat merasakan pelayanan yang diberikan [4].

Rumah sakit umum Dadi Keluarga merupakan salah satu rumah sakit swasta yang ada di Kabupaten Banyumas. Pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit umum Dadi

Keluarga diantaranya ada pemeriksaan dan konsultasi dengan dokter spesialis dengan pelayanan pendukung seperti pemeriksaan *radiografi*, pemeriksaan laboratorium, pemeriksaan *endoskopi* dan beberapa pemeriksaan lainnya. Dari begitu banyak pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit umum Dadi Keluarga, banyak pasien yang datang untuk memeriksa kesehatan.



**Gambar 1** Grafik Tingkat Kepuasan Pasien RSUD Dadi Keluarga Purwokerto (<https://rsdk-pwt.com/angka-kepuasan-pasien/>)

Gambar 1 menunjukkan grafik tingkat kepuasan pasien dalam kurun waktu tiga bulan yaitu bulan Januari sampai bulan Maret. Dari grafik tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa tingkat kepuasan pasien pada bulan Januari dan bulan Maret tidak lebih besar dari standar yang ditetapkan. Hal tersebut yang menyebabkan pelayanan di rumah sakit Dadi Keluarga harus terus ditingkatkan. Salah satunya adalah dengan mengimplementasikan *knowledge management* untuk mengukur dan meningkatkan tingkat kepuasan pasien rumah sakit umum Dadi Keluarga Purwokerto [5].

*Knowledge management* memiliki multidisiplin ilmu seperti teknologi informasi, ilmu komunikasi, ilmu kepastakaan dan masih banyak lagi [6], [7]. Pada *knowledge management* juga terdapat jenis pengetahuan yaitu *tacit knowledge* yang merupakan pengetahuan yang sulit diartikan dan dituliskan serta berada dalam benak orang yang megetahui seperti pengetahuan, emosional, nilai kehidupan dan lain-lain [8], [9]. Ada juga *explicit knowledge* yang merupakan bentuk pengetahuan yang telah ditangkap dan dinyatakan dalam kata-kata, teks maupun gambar dan telah ada dalam bentuk sebenarnya seperti *paper*, laporan penelitian, buku, artikel manuskrip, *software* dan lain-lain [10], [11]. Semakin *tacit* sebuah pengetahuan maka akan semakin berharga pengetahuan tersebut [3].

Penerapan *knowledge management* dapat diterapkan juga pada rumah sakit, seperti Rumah Sakit Dadi Keluarga Purwokerto yang menggunakan Aplikasi RSDK Purwokerto untuk pendaftaran *online* guna mengambil nomor antrian. Dapat digunakan oleh beberapa kalangan yang terbiasa menggunakan *smartphone* [12]. Baik dari remaja hingga dewasa bisa menggunakannya. Penerapan aplikasi ini membantu pegawai rumah sakit dadi keluarga dan juga pasien dalam pengambilan nomor antrian agar tidak menimbulkan antrian yang panjang saat mengantri di loket pengambilan nomor antrian poliklinik [13].

Beberapa penelitian yang sudah pernah dilakukan diantaranya oleh [14] yang menganalisis pengaruh implementasi *knowledge management* terhadap kinerja karyawan

di PTPN III Medan. Sampel yang digunakan pada penelitian ini melibatkan 103 orang dari jumlah keseluruhan 685 atau 15% dari sampel keseluruhan. Metode yang digunakan adalah path analisis yang merupakan pengembangan dari teknik analisis regresi berganda. Penelitian menghasilkan kesimpulan bahwa *knowledge management* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keunggulan bersaing juga terhadap kinerja karyawan. Keunggulan bersaing tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan dan begitupun sebaliknya, kinerja karyawan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keunggulan bersaing. Penelitian kedua oleh [15] yang melakukan analisis terhadap pengaruh *knowledge management* dan talent management terhadap pengembangan karir karyawan. KPSBU Lembang menjadi tempat studi kasus pada penelitian ini. Metode yang digunakan adalah deskriptif dan verifikatif. Untuk pengambilan sampelnya menggunakan teknik penarikan sampel jenuh. Responden yang terlibat pada penelitian ini sebanyak 76 karyawan. Hasil dari penelitian ini antara lain (1) KPSBU Lembang menjalankan *knowledge management* dalam kategori tinggi, (2) Sedangkan *talent management* di KPSBU tersebut cukup baik, (3) Pengembangan karir karyawan dipengaruhi secara signifikan oleh *knowledge management*, dan (4) *Talent management* juga mempengaruhi pengembangan karir karyawan. Selanjutnya penelitian oleh [16] yang melakukan analisis di PT. Perkebunan Nusantara II Tanjung Morawa dengan responden sebanyak 84 karyawan dari seluruh karyawan pada PT tersebut sebanyak 522 orang. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui *knowledge management* dan *talent management* pengaruhnya terhadap kinerja karyawan. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis regresi berganda dengan melakukan pengujian hipotesis seperti koefisien determinan, uji t, dan uji f. Hasil yang diperoleh adalah *talent management* dan *knowledge management* ternyata berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai di PT. Perkebunan Nusantara II Tanjung Morawa.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang sudah pernah dilakukan adalah bahwa objek penelitian yaitu pasien di rumah sakit umum Dadi Keluarga. Tujuan penelitian ini untuk mengukur tingkat kepuasan pasien dengan mengimplementasi *knowledge management* yang nanti hasilnya bermanfaat bagi pihak rumah sakit umum Dadi Keluarga Purwokerto. Hasilnya akan digunakan pihak rumah sakit untuk semakin meningkatkan pelayanan di semua lini agar tingkat kepuasan pasien semakin meningkat seiring berjalannya waktu dan berkembangnya teknologi.

## 2. RESEARCH METHOD

Metode penelitian yang digunakan adalah *narrative research* yang merupakan pendekatan naratif dengan menghubungkan pengalaman individu seseorang dari waktu ke waktu dan konteks budaya [17]. Teknik pengumpulan *narrative research* ini akan dilaksanakan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi [18]. Pelaksanaan penelitian bertempat di Rumah Sakit Dadi Keluarga Purwokerto dengan subjek penelitian yaitu seorang pasien yang diwawancarai mengenai layanan pengambilan nomor antrian di Rumah Sakit Dadi Keluarga Purwokerto. Setelah itu, hasil wawancara dianalisis untuk menghasilkan data yang benar [19]. Pelaksanaan penelitian akan didokumentasikan dalam bentuk foto atau gambar terkait dengan penerapan *knowledge management* layanan pengambilan nomor antrian pasien [20]. Responden yang terlibat dalam penelitian ini sebanyak 104 pasien dari berbagai poliklinik rawat jalan yang diambil dalam kurun waktu enam bulan dari bulan September 2021 sampai dengan Maret 2022.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dan analisis penelitian dapat dibahas setelah dilakukan observasi dan wawancara dengan subjek penelitian [21]. Berikut adalah data hasil penelitian dan pembahasan:

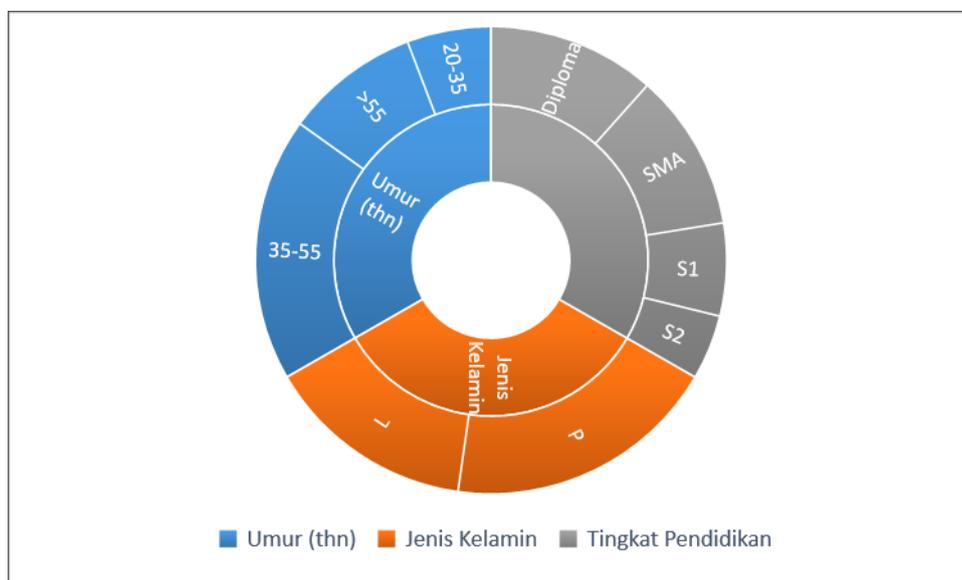
#### 3.1. Data Hasil Penelitian

Data hasil penelitian didapat dari narasumber yang menceritakan pengalamannya menjadi pasien di RS Dadi Keluarga Purwokerto. Data penelitian juga didapat dari keluarga pasien yang melakukan proses pendaftaran sehingga mengetahui teknologi informasi yang digunakan di rumah sakit umum Dadi Keluarga Purwokerto. Data hasil penelitian berupa analisis menggunakan *narrative research* dapat dilihat pada tabel 1 [4].

**Tabel 1.** Tabel Data Hasil Analisis

Komponen	Indikator Pencapaian Kepuasan Pasien
Aplikasi RSDK Purwokerto	Aplikasi yang dijalankan mampu digunakan dengan baik oleh pasien dan keluarga pasien terutama bagi pasien yang bertempat tinggal di luar kota Purwokerto
Kepuasan Pasien dan Anggota Keluarga Pasien	Pasien merasa puas dengan aplikasi RSDK Purwokerto yang melayani pendaftaran untuk pengambilan nomor antrian poliklinik

Penelitian ini melibatkan 104 pasien. Hasil dari wawancara ditampilkan pada grafik pada gambar 1 berikut ini yang menunjukkan komposisi dari responden yang terlibat pada penelitian ini dilihat dari tiga kategori yaitu umur, tingkat pendidikan dan jenis kelamin.



**Gambar 2** Grafik Komposisi Responden Penelitian

Penerapan *knowledge management system* pada layanan pengambilan nomor antrian menggunakan aplikasi RSDK Purwokerto. Pada aplikasi tersebut pasien dapat mendaftar secara *online* untuk mendapat nomor antrian. Apabila pasien tersebut

merupakan pasien baru maka memasukan data diri seperti nama lengkap, NIK, alamat, dan nomor telepon. Namun jika pasien lama, maka dapat langsung masuk ke aplikasi dengan memasukan *username* yaitu nomor rekam medik dan *password* yaitu tanggal lahir pasien. Ada juga aplikasi RSDK Purwokerto yang dapat digunakan di rumah sakit umum Dadi Keluarga Purwokerto langsung dengan bantuan pegawai rumah sakit untuk mengambil nomor antrian poliklinik, ini digunakan jika pasien dan anggota keluarga pasien belum tahu tentang aplikasi tersebut [22].

Penerapan *knowledge management system* layanan pengambilan nomor antrian poliklinik pada pasien, menurut pasien aplikasi tersebut sangat membantu pasien dalam pengambilan nomor antrian poliklinik dikarenakan tidak sedikit pasien berasal dari luar kota Purwokerto, seperti Ciamis, Cilacap, Garut dan masih banyak lagi. Hal ini dapat meminimalisir panjangnya antrian pada loket pengambilan nomor antrian poliklinik. Pasien yang sudah mendaftar melalui aplikasi tersebut dapat memindai nomor antrian poliklinik dan langsung masuk di loket pendaftaran [16].

Kepuasan pasien terhadap layanan pengambilan nomor antrian poliklinik ini dapat dilihat dari pendapat pasien bahwa aplikasi ini membantu pasien dari jarak jauh yang ingin mengambil nomor antrian poliklinik tanpa perlu mengantri di loket pengambilan nomor antrian poliklinik, sehingga pasien merasa puas dengan adanya aplikasi tersebut.

#### 4. KESIMPULAN

Kesimpulan yang dapat diambil dari analisis menggunakan *narrative research* yaitu banyak pasien menyebutkan mereka puas dengan penerapan *knowledge management system* pada layanan pengambilan nomor antrian poliklinik yang sangat membantu bagi pasien dan keluarga pasien. *Knowledge management system* yang dapat dengan mudah digunakan bagi pasien dan keluarga pasien ini dapat mempercepat pengambilan nomor antrian sehingga pasien dan keluarga pasien bisa mencetak nomor antrian dan langsung masuk ke loket pendaftaran.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] P. Ananta Dama Putra, I. K. Adi Purnawan, and D. Purnami Singgih Putri, "Sistem Pakar Diagnosa Penyakit Mata dengan Fuzzy Logic dan Naïve Bayes," *J. Ilm. Merpati (Menara Penelit. Akad. Teknol. Informasi)*, vol. 6, no. 1, p. 35, 2018, doi: 10.24843/jim.2018.v06.i01.p04.
- [2] G. Salsabila, R. Arafiah, and F. H. Indiyah, "Sistem Pakar Diagnosa Demam Berdarah Dengue Menggunakan Metode Certainty Factor," *J-KOMA J. Ilmu ...*, vol. 15, no. 2, 2020, [Online]. Available: <http://journal.unj.ac.id/unj/index.php/jkoma/article/view/15164>.
- [3] L. P. Wanti, H. F. M. Insan, and N. W. A. Prasetya, "End User Satisfaction for Location Health Service Application with Analysis of Task Technology Fit," *Lontar Komput. J. Ilm. Teknol. Inf.*, vol. 11, no. 2, p. 76, 2020, doi: 10.24843/lkjiti.2020.v11.i02.p02.
- [4] I. Permatasari, R. I. Sundari, and A. N. Rahmawati, "Hubungan Kecemasan Dan Beban Keluarga Dengan Kemampuan Anggota Keluarga Merawat Pasien Perilaku Kekerasan Di Rumah Sakit Jiwa Prof. Dr. Soerojo Magelang," *J. Ilmu Keperawatan Komunitas*, vol. 1, no. 2, p. 25, 2018, doi: 10.32584/jikk.v1i2.176.
- [5] H. Wang and X. Meng, "Transformation from IT-based knowledge management into BIM-supported knowledge management: A literature review," *Expert Syst.*

- Appl.*, vol. 121, pp. 170–187, 2019, doi: 10.1016/j.eswa.2018.12.017.
- [6] M. Al-Emran, V. Mezhuyev, A. Kamaludin, and K. Shaalan, “The impact of knowledge management processes on information systems: A systematic review,” *Int. J. Inf. Manage.*, vol. 43, no. July, pp. 173–187, 2018, doi: 10.1016/j.ijinfomgt.2018.08.001.
- [7] Y. Hwang, H. Lin, and D. Shin, “Knowledge system commitment and knowledge sharing intention: The role of personal information management motivation,” *Int. J. Inf. Manage.*, vol. 39, no. December 2017, pp. 220–227, 2018, doi: 10.1016/j.ijinfomgt.2017.12.009.
- [8] D. Hutagalung, A. Admiral, Y. Nuryanti, M. Asbari, and D. Novitasari, “Managing Tacit Knowledge Sharing: From Charismatic Leadership to Psychological Safety Climate,” *Inovbiz J. Inov. Bisnis*, vol. 9, no. 1, p. 108, 2021, doi: 10.35314/inovbiz.v9i1.1888.
- [9] T. Prasodjo, “Knowledge Management: Sustainable Human Resource Development in Public Sector Organizations,” *J. Ad’ministrare*, vol. 6, no. 2, p. 159, 2020, doi: 10.26858/ja.v6i2.12466.
- [10] Y. J. Park, H. S. Kim, D. Kim, H. Lee, S. B. Kim, and P. Kang, “A deep learning-based sports player evaluation model based on game statistics and news articles,” *Knowledge-Based Syst.*, vol. 138, pp. 15–26, 2017, doi: 10.1016/j.knosys.2017.09.028.
- [11] G. R. El Said, “Understanding Knowledge Management System antecedents of performance impact: Extending the Task-technology Fit Model with intention to share knowledge construct,” *Futur. Bus. J.*, vol. 1, no. 1–2, pp. 75–87, 2015, doi: 10.1016/j.fbj.2015.11.003.
- [12] U. Nopriansyah, H. Wulandari, and R. Pangastuti, “Pengembangan Aplikasi Kesehatan Berbasis Mobile Untuk Pemantauan Deteksi Dini Tumbuh Kembang (DDTK) Anak Usia 4-6 Tahun,” *Al Althfaal J. Ilm. Pendidik. Anak Usia Dini*, vol. 3, no. 1, pp. 98–111, 2020.
- [13] W. Kuntoro and W. Istiono, “Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta,” *J. Kesehat. Vokasional*, vol. 2, no. 1, p. 140, 2018, doi: 10.22146/jkesvo.30327.
- [14] W. Laila, B. Handoko, and E. Nahrisah, “Pengaruh implementasi knowledge management terhadap kinerja karyawan guna pencapaian keunggulan bersaing pada PTPN III Medan,” *Insight Manag. J.*, vol. 1, no. 3, pp. 68–78, 2021, [Online]. Available: <https://journals.insightpub.org/index.php/imj>.
- [15] Hani Darmawati, “Pengaruh Knowledge Management dan Talent Management terhadap Pengembangan Karir Karyawan,” *J. Ris. Manaj. dan Bisnis*, vol. 1, no. 1, pp. 36–41, 2021, doi: 10.29313/jrmb.v1i1.38.
- [16] H. Harmen, “Pengaruh Talent Management dan Knowledge Management Terhadap Kinerja Karyawan PT. Perkebunan Nusantara II (Survei Pada Kantor Direksi Tanjung Morawa),” *Jkbn (Jurnal Konsep Bisnis Dan Manajemen)*, vol. 4, no. 2, 2018, doi: 10.31289/jkbn.v4i2.1587.
- [17] S. Syahrani, “Peran Wali Kelas Dalam Pembinaan Disiplin Belajar di Pondok Pesantren Anwarul Hasaniyyah (Anwaha) Kabupaten Tabalong,” *Al Qalam J. Ilm. Keagamaan dan Kemasyarakatan*, vol. 16, no. 1, p. 50, 2022, doi: 10.35931/aq.v16i1.763.
- [18] C. T. Rosidah, “Jurnal basicedu,” *J. basicedu*, vol. 4, no. 1, pp. 30–35, 2020.
- [19] D. Pratidina, “Knowledge Management Pada Perawat di Ruang Rawat Inap

- Rumah Sakit Islam Al Muwardi Sidoarjo,” *Adi Husada Nurs. J.*, vol. 2, no. 1, pp. 40–48, 2016.
- [20] S. Rino and S. Bambang Agus, “JURNAL NUSANTARA APLIKASI MANAJEMEN BISNIS Vol. 2. No. 2. Oktober 2017,” *Pembelajaran Kewirausahaan Berbas. Pengalaman Pada Progr. Stud. Manaj. Univ. Nusant. Pgri Kediri*, vol. 2, no. 2, pp. 130–141, 2018.
- [21] L. P. Wanti and S. Romadlon, “Implementasi Forward Chaining Method Pada Sistem Pakar Untuk Deteksi Dini Penyakit Ikan,” *Infotekmesin*, vol. 11, no. 02, pp. 74–79, 2020, doi: 10.35970/infotekmesin.v11i2.248.
- [22] T. B. G. Egziabher and S. Edwards, “bab III metodologi penelitian,” *Africa’s potential Ecol. Intensif. Agric.*, vol. 53, no. 9, pp. 1689–1699, 2021.