

**GAMBARAN *KNOWLEDGE MANAGEMENT* PADA RUMAH SAKIT
UMUM DAERAH LABUANG BAJI KOTA MAKASSAR
TAHUN 2024**



TRISMAYANI

K011201074



**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2024**

**GAMBARAN *KNOWLEDGE MANAGEMENT* PADA RUMAH SAKIT
UMUM DAERAH LABUANG BAJI KOTA MAKASSAR
TAHUN 2024**

**Trismayani
K011201074**



**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2024**

**GAMBARAN *KNOWLEDGE MANAGEMENT* PADA RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH LABUANG BAJI KOTA MAKASSAR
TAHUN 2024**

Trismayani
K011201074

Skripsi

Sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana

Program Studi Kesehatan Masyarakat

pada

**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2024**

SKRIPSI

GAMBARAN *KNOWLEDGE MANAGEMENT* PADA RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH LABUANG BAJI KOTA MAKASSAR
TAHUN 2024

TRISMAYANI
K011201074

Skripsi,

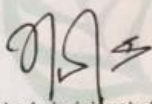
telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Sarjana Kesehatan Masyarakat
pada tanggal 30 bulan Juli tahun 2024 dan dinyatakan telah
memenuhi syarat kelulusan

pada

Program Studi S1 Kesehatan Masyarakat
Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Hasanuddin
Makassar

Mengesahkan:

Pembimbing 1



Prof. Dr. dr. A. Indahwati Sidin, MHSM
NIP. 197301042000122001

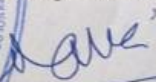
Pembimbing 2



Dr. Nur Arifah, SKM, MA
NIP. 197809042003122008

Mengetahui:

Ketua Program Studi,



Dr. Hasrawati Amgam, SKM, MSc
NIP. 197604182005012001

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI DAN PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa, skripsi berjudul "*Gambaran Knowledge Management Pada Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Kota Makassar Tahun 2024*" adalah benar karya saya dengan arahan dari pembimbing (Prof. Dr. dr. A. Indahwaty Sidin, MHSM. dan Dr. Nur Arifah, SKM,MA). Karya ilmiah ini belum diajukan dan tidak sedang diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis yang telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka skripsi ini. Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan skripsi ini adalah karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut berdasarkan aturan yang berlaku.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta (hak ekonomis) dari karya tulis saya berupa skripsi ini kepada Universitas Hasanuddin.

Makassar, 31 Juli 2024



Trismayani
NIM. K011201074

UCAPAN TERIMAKASIH

Puji syukur kita panjatkan kepada Allah SWT atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Gambaran *Knowledge Management* Pada Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Kota Makassar Tahun 2024” sebagai salah satu syarat dalam penyelesaian studi di Fakultas Kesehatan Masyarakat Program Studi Kesehatan Masyarakat Strata satu (S1) Universitas Hasanuddin.

Melalui kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada orang-orang yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini, Prof. Dr. dr. A. Indahwaty Sidin, MHSM selaku pembimbing I dan Dr. Nur Arifah, SKM.,MA selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Juga kepada ibu Dr. Nurmalia Sari, SKM., M.Kes., MA dan Bapak Dian Saputra Marzuki, SKM., M.Kes selaku dosen penguji yang telah memberikan arahan, saran, serta nasehat sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan.

Melalui kesempatan ini pula, penulis ingin menyampaikan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada:

1. Yang pertama pastinya kepada kedua orang tua tercinta, bapak Taslim dan ibu Suriani, dan juga kepada kedua nenek yang tersayang St.Amani dan Nurlia atas dukungan dan doa yang tiada henti-hentinya selalu diberikan, mendengarkan segala keresahan dan memberikan motivasi, nasihat, kasih sayang serta doa bagi penulis sehingga bisa sampai ke titik ini.
2. Kepada Bapak Prof. Sukri Palutturi, S.KM, M.KES, MSc.PH, Ph.D selaku dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin.
3. Kepada Ibu Dr. Rini Anggraeni, SKM., M.Kes selaku ketua Departemen Manajemen Rumah Sakit Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin yang telah mengajar dan memberikan pengalaman selama menempuh pendidikan di Departemen MRS FKM Unhas.
4. Kepada Bapak/Ibu dosen Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin yang telah memberikan ilmu, motivasi dan pengalaman kepada penulis selama menempuh pendidikan di bangku kuliah.
5. Kepada staf Departemen Manajemen Rumah Sakit Kak Rani dan Kak Fuad yang telah memfasilitasi dan membantu selama ini.
6. Kepada Direktur Utama Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Labuang Baji, dan Direktorat Pendidikan, pelatihan, penelitian yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian di Rumah Sakit Labuang Baji
7. Kepada Pegawai Rumah Sakit Labuang Baji yang telah bersedia menjadi responden dan meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian.
8. Teman-teman PBL Posko 25 Desa Gentung, teman-teman KKNPK Kelurahan Samalewa, teman-teman Impostor (2020), dan teman-teman seperjuangan

MRS 2020 yang telah berjuang bersama menempuh pendidikan. Semoga kita semua dapat meraih kesuksesan masing-masing.

9. Kepada Ikhwansyah, S.M yang selalu mendukung dan menemani setiap proses penulis selama perkuliahan di Makassar yang tinggal merantau jauh dari orang tua.

Dalam penyusunan hasil penelitian ini, tentu saja penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan serta kekeliruan. Oleh karena itu, besar harapan penulis agar dapat diberikan kritik dan saran yang membangun dari segala pihak agar skripsi ini berguna dalam ilmu pendidikan dan penerapannya. Akhir kata, mohon maaf atas segala kekurangan penulis, semoga Tuhan melimpahkan berkah-Nya kepada kita semua.

Penulis,

Trismayani

ABSTRAK

TRISMAYANI. **Gambaran *Knowledge Management* Pada RSUD Labuang Baji Kota Makassar Tahun 2024** (dibimbing oleh Prof. Dr. dr. A. Indahwaty Sidin, MHSM dan Dr. Nur Arifah, SKM.,MA)

Latar Belakang: Pegawai rumah sakit sangat berperan penting dalam kinerja rumah sakit. Pegawai rumah sakit memerlukan *knowledge management* untuk dapat meningkatkan efisiensi dan efektifitas operasionalnya, dan juga pegawai rumah sakit dapat saling berbagi pengetahuan dengan aman, dan memastikan pemberian pelayanan kesehatan yang optimal. *Knowledge management* dapat membantu pegawai dalam mengakses dan juga membagikan pengetahuan secara efektif sehingga meningkatkan kualitas perawatan pasien dan pengambilan keputusan. **Tujuan:** penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seperti apa gambaran *Knowledge Management* di RSUD Labuang Baji Tahun 2024. **Metode:** penelitian ini menggunakan pendekatan secara kuantitatif dengan metode deskriptif anallitik. Populasi sebanyak 795 orang dan sampel diambil secara proporsional sampling dengan jumlah sampel sebanyak 260 orang. Instrumen penelitian yakni menggunakan kuesionar yang menjelaskan terkait *knowledge discovery*, *knowledge capture*, *knowledge sharing*, dan *knowledge application*. Pengolahan data dilakukan menggunakan SPSS, dengan hasil analisis disajikan dalam bentuk tabel dan narasi untuk membahas hasil penelitian. **Hasil Penelitian:** hasil yang diperoleh terkait pengelolaan pengetahuan atau *knowledge management* pada RSUD Labuang Baji Tahun 2024 dikategorikan “sangat baik”. Dimensi yang memiliki persentase tertinggi yakni *knowledge applicatin* (86.5%) sementara persentase terendah yakni *knowledge capture* (75%). **Kesimpulan:** dengan melihat hasil yang telah diperoleh maka pengelolaan pengetahuan atau *knowledge management* pada RSUD Labuang Baji Tahun 2024 dikategorikan “sangat baik”.

Kata Kunci : *Knowledge management*, Rumah Sakit

ABSTRACT

TRISMAYANI. **Overview of Knowledge Management at Labuang Baji Regional General Hospital, Makassar City in 2024** (supervised by Prof. Dr. dr. A. Indahwaty Sidin, MHSM and Dr. Nur Arifah, SKM.,MA)

Background: Hospital employees as very important role in hospital performance. Hospital employees need knowledge management to be able to improve their efficiency and effective operational, and hospital employees can also share knowledge safely, and ensure optimal health services. Knowledge management can help employees access and share knowledge effectively so as to improve the quality of patient care and decision making. **Objective:** This study aims to determine the overview of employee Knowledge Management at RSUD Labuang Baji in 2024. **Method:** This study uses a quantitative approach with a descriptive analytical method. The population was 795 people and the sample was taken proportionally with a sample size of 260 people. The research instrument used a questionnaire that explained knowledge discovery, knowledge capture, knowledge sharing, and knowledge application. Data processing was carried out using SPSS, with the results of the analysis presented in the form of tables and narratives to discuss the results of the study. **Research Results:** The results obtained regarding knowledge management at Labuang Baji Regional Hospital in 2024 are categorized as "very good". The dimension with the highest percentage is knowledge application (86.5%) while the lowest percentage is knowledge capture (75%). **Conclusion:** by looking at the results obtained, knowledge management at Labuang Baji Regional Hospital in 2024 is categorized as "very good".

Keywords: Knowledge management, Hospital

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN PENGAJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
UCAPAN TERIMA KASIH	v
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.5 Kerangka Teori	9
1.6 Kerangka Konsep	9
BAB II METODE PENELITIAN	10
2.1 Jenis Penelitian	10
2.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	10
2.3 Populasi dan Sampel Penelitian	10
2.4 Instrumen Penelitian	11
2.5 Metode Pengumpulan Data	13
2.6 Uji Instrumen Penelitian	13
2.7 Pengolahan dan Analisis Data	14
2.8 Penyajian Data	14
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	15
3.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	15
3.2 Hasil Penelitian	17
3.3 Pembahasan	26

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	35
DAFTAR PUSTAKA.....	37
LAMPIRAN	40

DAFTAR TABEL

Nomor Urut	Halaman
1. Jumlah Sampel porposional setiap subpopulasi	11
2. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden	17
3. Distribusi Tabulasi Silang Karakteristik dengan <i>Knowledge Management</i> Responden	19
4. Distribusi Frekuensi Penilaian <i>Knowledge Management</i> Responden	21
5. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Dimensi Penilaian	21
6. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdsarkan Dimensi <i>Knowledge</i> <i>Discovery</i>	22
7. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdsarkan Dimensi <i>Knowledge</i> <i>Capture</i>	23
8. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdsarkan Dimensi <i>Knowledge</i> <i>Sharing</i>	24
9. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdsarkan Dimensi <i>Knowledge</i> <i>Application</i>	25

DAFTAR GAMBAR

Nomor Urut	Halaman
1. Kerangka Teori Penelitian	9
2. Kerangka Konsep Penelitian	9
3. Struktur Organisasi RSUD Labuang Baji	16

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor Urut	Halaman
1. Kuesioner Penelitian	40
2. Lembar Persetujuan Menjadi Responden	44
3. Output Hasil Penelitian	45
4. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner	51
5. Izin Penelitian Fakultas	52
6. Izin Penelitian DPMPTSP	53
7. Dokumentasi Penelitian	54
8. Riwayat Hidup	56

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan ilmu pengetahuan di era yang sekarang ini begitu pesat. *Knowledge* atau pengetahuan menurut Bloom merupakan hasil dari tahu. Pengetahuan kognitif merupakan domain yang sangat penting dalam bentuk tindakan seseorang (*overt behavior*) (Novita Sari, 2020). Sehingga dapat dikatakan bahwa perilaku seseorang akan didasarkan pada pengetahuannya. Menurut teori Model Pengetahuan-Sikap-Perilaku, bahwa pengetahuan merupakan faktor esensial yang dapat memberikan pengaruh terhadap perubahan perilaku seseorang, dan individu dapat memperoleh pengetahuan dan keterampilan melalui proses pembelajaran (Nurul Aula, 2020). Sementara menurut Mubarak (2011), mendefinisikan pengetahuan sebagai segala sesuatu yang diketahui berdasarkan pengalaman manusia itu sendiri dan pengetahuan akan bertambah sesuai dengan proses pengalaman yang dialaminya. Menurut Bloom, Pengetahuan adalah merupakan hasil dari tahu, dan ini terjadi setelah orang melakukan penginderaan terhadap suatu objek tertentu. Penginderaan terjadi melalui panca indra manusia, yakni indra penglihatan, pendengaran, penciuman, rasa dan raba yang dimana sebagian besar pengetahuan manusia diperoleh melalui mata dan telinga (Darsini et al., 2019).

Menurut Alavi & Denford (2012) berpendapat bahwa pengetahuan dibagi menjadi pengetahuan *tacit* yang berupa pengetahuan yang tertanam dalam otak manusia dan tidak dapat dengan mudah untuk diungkapkan, dan pengetahuan *eksplisit* berupa pengetahuan yang dapat dengan mudah dikodifikasi. Kedua jenis pengetahuan ini juga berbeda dari segi pengelolaannya. Pengetahuan *eksplisit* mengacu pada penangkapan dan penyimpanan data yang berupa data fisik dan informasi dalam format, file, serta komposisi tertentu. Pengetahuan *tacit* dapat dikelola dengan menciptakan jaringan pakar, yang di mana orang dapat dengan mudah menemukan pakar yang dapat membantu mereka melakukan pekerjaannya (Ayatollahi & Zeraatkar, 2020). Dalam pengertiannya, pengetahuan dikatakan memiliki enam tingkatan, yang dimana dimulai dari tahu (*know*), memahami (*analysis*), Sintesis (*synthesis*), dan terakhir evaluasi (*evaluation*) yang dimana hal itulah yang dapat membentuk perilaku ataupun tindakan yang akan dilakukan oleh seseorang (Kusnadi, 2021).

Dalam organisasi kesehatan, keduanya jenis pengetahuan tersebut memainkan peran penting namun berbeda. Pengetahuan *eksplisit*, yang diwakili oleh pedoman klinis akan mudah diakses melalui Internet, sedangkan pengetahuan *tacit* atau diam-diam, yang diwakili oleh pengalaman pribadi akan lebih sulit untuk ditransfer dan juga tentu akan menawarkan nilai yang lebih besar (Deng et al., 2023). Pengetahuan atau *knowledge* merupakan hal

penting yang harus dikelola oleh para *aktivis cosplay (cosplayer)* untuk dapat meraih hasil yang terbaik dan agar dapat bersaing dalam dunia *cosplay*. Dengan meningkatkan pengetahuan tentu akan sangat berdampak terhadap perkembangan suatu perusahaan. Pengetahuan saat ini menjadi aset yang berharga dalam pengelolaan perusahaan, karena dijadikan sebagai dasar pengambilan keputusan dan kebijakan, serta merupakan kebutuhan utama bagi perusahaan untuk menunjang proses bisnis yang efektif melalui peningkatan skill pegawai. Dengan begitu, pengetahuan perlu dikelola sebagai aset organisasi. Sumber daya manusia (SDM) akan sangat dibutuhkan dalam suatu perusahaan.

Menurut UU No. 17 tahun 2023 menyatakan bahwa Sumber Daya Manusia Kesehatan adalah seseorang yang bekerja secara aktif di bidang Kesehatan, baik yang memiliki pendidikan formal Kesehatan maupun tidak, yang untuk jenis tertentu memerlukan kewenangan dalam melakukan Upaya Kesehatan. Sumber daya manusia merupakan tokoh sentral dalam perusahaan yang menjadi suatu faktor yang mutlak diperlukan dalam suatu perusahaan.

Pegawai rumah sakit sebagai salah satu SDM rumah sakit yang sangat berperan penting dalam kinerja rumah sakit. Pegawai rumah sakit memerlukan *knowledge management* untuk dapat meningkatkan efisiensi operasionalnya, dan juga pegawai rumah sakit dapat saling berbagi terkait informasi medis dengan aman, dan memastikan pemberian pelayanan kesehatan yang optimal. *Knowledge management* akan membantu pegawai dalam mengakses dan juga membagikan pengetahuan medis secara efektif sehingga meningkatkan kualitas perawatan pasien dan pengambilan keputusan medis.

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi informasi saat ini akan mendorong perusahaan agar dapat menganalisis dan mengantisipasi setiap perubahan lingkungan atau iklim bisnis sehingga mampu memberikan respon yang tanggap secara cepat, tepat, efektif, dan efisien (Darmawati, 2021). Karena itu, setiap perusahaan harus memiliki Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas untuk melakukan kegiatan operasional perusahaan.

Aktivitas manajemen dapat berjalan dengan baik ketika perusahaan memiliki pegawai yang berpengetahuan dan berketerampilan tinggi untuk mengelola perusahaan seoptimal mungkin sehingga kinerja pegawai meningkat. Perusahaan harus memiliki strategi yang sesuai dalam menghadapi perubahan yang terjadi. Sangat penting bagi sebuah perusahaan untuk memandang pengetahuan sebagai sumber daya berharga dan strategik. Dalam lingkungan yang bergejolak saat ini, pengetahuan telah dipandang sebagai sumber daya kompetitif strategi utama (Ferdian & Devita, 2020).

Knowledge Management menjadi suatu hal yang dibutuhkan dalam suatu perusahaan agar dapat menciptakan kinerja yang baik dan juga mampu mencapai keunggulan bersaing. Perusahaan yang efektif dalam memperoleh

pengetahuan akan dapat menciptakan dan mempertahankan keunggulan bersaing dalam ekonomi berbasis pengetahuan, sementara yang lain akan mengalami kesulitan mempertahankan posisi bersaing mereka. Pemanfaatan pengetahuan yang efektif tidak hanya akan menciptakan keunggulan bersaing, tetapi juga meningkatkan kinerja perusahaan. Untuk memperoleh manfaat sebesar-besarnya dari pengetahuan yang dimiliki dan untuk mengetahui pengetahuan-pengetahuan yang harus dimiliki, perusahaan harus mengelola pengetahuannya melalui *knowledge management* (Adzima & Sjahruddin, 2019).

Menurut Fernandez (2010) *Knowledge Management* merupakan kegiatan-kegiatan seperti menemukan, menangkap, menyebarkan dan mengimplementasikan pengetahuan sehingga dapat meningkatkan pengetahuan dengan biaya yang hemat, dan berdampak pada capaian yang diinginkan organisasi (Herryansyah, 2020). Serta menurut *The American Productivity and Quality Centre* menyebutkan bahwa *Knowledge management* memberikan strategi bagi suatu perusahaan serta proses identifikasi dan menangkap pengetahuan yang berkaitan dengan daya saing perusahaan (Putri Primawanti & Ali, 2022). Maka bisa disimpulkan bahwa *Knowledge Management* merupakan kegiatan untuk mengelola *Knowledge* yang ada, baik yang bentuknya *tacit* atau *explicit* tujuannya untuk memberikan kemajuan untuk dapat mengoptimalkan penggunaan pengetahuan dalam organisasi dan memberikan nilai lebih bagi suatu organisasi sehingga dapat mendorong kolaborasi dan pertukaran pengetahuan di antara anggota organisasi.

Menurut Alavi dan Leidner (2001) proses manajemen pengetahuan meliputi penciptaan pengetahuan, penyimpanan/pengambilan pengetahuan, transfer pengetahuan, dan penerapan pengetahuan. Manajemen pengetahuan tidak hanya melibatkan kemampuan teknis manajer dan pekerja, tetapi juga jaringan sosial untuk merancang, memodifikasi dan melaksanakan alur kerja sehingga memungkinkan sirkulasi bebas pengetahuan dalam proses internal serta menjangkau mesin pencari untuk menangkap dan menerapkan pengetahuan eksternal (Schniederjans et al., 2020). *Knowledge Management* menjembatani pasokan informasi dalam proses pembelajaran dan juga peningkatan kinerja perusahaan.

Knowledge management secara sadar dapat membuat perusahaan mengidentifikasi pengetahuan-pengetahuan yang dimiliki dan memanfaatkannya untuk meningkatkan kinerja dan menghasilkan berbagai inovasi. Oleh karena itu, *knowledge management* merupakan salah satu alat manajemen yang dapat digunakan untuk mendukung pencapaian tujuan perusahaan dan menunjukkan keunggulan bersaing sehingga mampu menciptakan kinerja perusahaan yang baik (Kusuma & Devie, 2013). Selain itu, persaingan di dunia kerja sangat ketat sehingga membuat seluruh pegawai tetap bertahan dan bersaing.

Manajemen pengetahuan diperlukan untuk mencegah hilangnya pengetahuan yang disebabkan oleh kesibukan pegawai, keragaman cara berkomunikasi, serta kurangnya rasa tanggung jawab untuk berbagi di antara entitas organisasi. Tujuan manajemen pengetahuan adalah untuk mendukung proses penciptaan, peralihan, dan dilakukan dengan memanfaatkan sistem informasi, yang disebut dengan *Knowledge Management System* (KMS). Menurut Fernandez bahwa KMS sendiri merupakan integrasi antara teknologi dan mekanisme yang dibangun untuk mendukung proses manajemen pengetahuan, yang secara umum terdiri dari 4 jenis, yaitu, *knowledge discovery*, *knowledge capture*, *knowledge sharing*, dan *knowledge application* (R. Sani et al., 2021). Manajemen pengetahuan meningkatkan pertukaran informasi di antara para pemangku kepentingan, mendorong generasi inovasi.

Dalam *knowledge management*, terdapat beberapa faktor yang mendukung penerapannya. Menurut Fernandez (2010) dalam Herryansyah (2020) menyatakan bahwa faktor kontingensi *knowledge management* sebagai berikut.

1. Karakteristik *Task*, dimana dalam faktor ini mencakup *task interdependence* dan *task uncertainty*.
2. Karakteristik *Knowledge*, dimana faktor ini dilihat berdasarkan jenis-jenis *knowledge*, yaitu *tacit/explicit knowledge* dan *procedural/declarative knowledge*.
3. Karakteristik Organisasi, faktor ini dilihat berdasarkan *organizational size*, *business strategy* dan *environmental uncertainty*

Beberapa jenis *knowledge Management* menurut Fernandez et al., (2014) dalam bukunya yang berjudul "*Knowledge Management System and Process*" tahun 2014, menyatakan bahwa ada 4 jenis *knowledge management*.

1. *Knowledge Discovery*

Knowledge Discovery atau penemuan pengetahuan, dapat diartikan sebagai pengembangan baru yang *tacit* atau eksplisit pengetahuan dari data dan informasi atau dari sintesis pengetahuan sebelumnya. Penemuan pengetahuan eksplisit yang baru bergantung langsung pada kombinasi, sedangkan penemuan pengetahuan *tacit* yang baru bergantung langsung pada sosialisasi. pengetahuan baru ditemukan dengan mensintesis pengetahuan *tacit* atau eksplisit dari dua atau lebih pengetahuan yang berbeda.

2. *Knowledge Capture*

Penangkapan pengetahuan, yang dapat didefinisikan sebagai proses pengambilan baik secara eksplisit maupun *tacit knowledge* yang berada pada orang lain, artefak, atau entitas organisasi. Proses perolehan pengetahuan mendapat manfaat paling langsung dari dua sub proses *knowledge management* yakni *eksternalisasi* dan internalisasi yang sangat membantu dalam *knowledge capture*. *Eksternalisasi* melibatkan

pengubahan pengetahuan *tacit* menjadi bentuk *eksplisit* seperti kata-kata, konsep, visual, atau bahasa kiasan, sementara *Internalisasi* adalah konversi pengetahuan eksplisit menjadi pengetahuan *tacit*.

3. *Knowledge Sharing*

Knowledge Sharing atau berbagi pengetahuan adalah proses melalui mana pengetahuan *eksplisit* atau *tacit* dikomunikasikan kepada individu lain. *Knowledge Sharing* dapat dilakukan melalui proses diskusi atau tanya jawab, pemecahan masalah dalam suatu perusahaan.

4. *Knowledge Application*

Knowledge Application atau penerapan pengetahuan adalah proses di mana pengetahuan dimanfaatkan dalam organisasi untuk membuat keputusan dan melaksanakan tugas, sehingga memberikan kontribusi terhadap kinerja organisasi. Tentu saja, proses penerapan pengetahuan bergantung pada pengetahuan yang tersedia, dan pengetahuan itu sendiri bergantung pada proses pengetahuan penemuan, penangkapan, dan berbagi pengetahuan.

Sebagaimana yang kita ketahui bahwa saat ini, rumah sakit berada dalam persaingan yang begitu ketat. Masyarakat menjadi semakin kritis terhadap pelayanan kesehatan dan juga berada dalam posisi yang lebih kuat karena semakin banyak pilihan rumah sakit yang dapat melayaninya. Dalam kondisi seperti ini, agar tetap dapat eksis melayani pelanggannya, rumah sakit harus memiliki sumber daya manusia yang berkualitas (Rivai et al., 2019). Salah satu cara yang dapat membantu pegawai yaitu dengan meningkatkan pengetahuan atau *knowledge management* dengan baik.

Sebagaimana hasil penelitian yang diperoleh oleh Adzima dan Sjahrudin (2019) mendapatkan hasil bahwa *knowledge management* berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai perusahaan. Dalam penelitian tersebut menjelaskan bahwa *knowledge management* yang bagus terhadap kinerja pegawai memiliki pengaruh yang tinggi dalam pekerjaan atau tugas, dikarenakan hal tersebut dilandasi atas keterampilan, pengetahuan, serta didukung oleh sikap kerja yang baik agar dapat memenuhi tuntutan pekerjaan. Kinerja karyawan merupakan indikator penentu keberhasilan suatu perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan harus mampu menciptakan kinerja karyawan yang tinggi untuk dapat menjaga kelangsungan hidup dan mencapai keunggulan bersaing yang berkelanjutan bagi perusahaan (Panungkelan, 2020).

Sebagaimana hasil penelitian yang diperoleh oleh Nasution et al., (2021) bahwa manajemen pengetahuan atau *knowledge management* juga berpengaruh signifikan terhadap keunggulan bersaing. Hal ini berarti bahwa semakin meningkat manajemen pengetahuan, maka akan semakin meningkat pula keunggulan bersaing. Dan juga sebaliknya, semakin menurun manajemen pengetahuan, maka akan semakin menurun pula keunggulan bersaing.

Dalam lingkup rumah sakit, tentu kinerja yang bagus oleh para pegawainya akan menjadi hal yang sangat penting. Menurut UU No. 17 Tahun 2023 bahwa Rumah Sakit adalah Fasilitas Pelayanan Kesehatan yang menyelenggarakan Pelayanan Kesehatan perseorangan secara paripurna melalui Pelayanan Kesehatan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan/atau paliatif dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan Gawat Darurat. Untuk itu, kinerja yang bagus sangat dibutuhkan untuk keberhasilan suatu rumah sakit dan kinerja yang bagus dapat diperoleh dengan kemampuan *knowledge management* yang bagus pula. Selain itu, dengan *knowledge management* yang dapat meningkatkan keunggulan bersaing yang bagus terhadap rumah sakit.

Rumah sakit merupakan tempat kerja berisiko, oleh karena itu manajemen pengetahuan sangat diperlukan oleh tenaga kesehatan. Sumber daya manusia (SDM) pada Rumah Sakit menjadi aset utama bagi Rumah Sakit dan juga ikut memberikan pengaruh bagi proses pelayanan kesehatan. Mutu proses pelayanan dapat meningkat apabila pegawai rumah sakit memiliki pengetahuan dan terlatih dalam pekerjaannya. Dengan adanya manajemen pengetahuan dapat membantu Rumah Sakit dalam mengkomunikasikan perilaku yang diharapkan, mengendalikan biaya dan meningkatkan kepuasan pasien, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan (Kornelius, 2022).

Dengan paparan tersebut, kita dapat mengetahui bahwa *knowledge management* memiliki pengaruh yang baik bagi kinerja dan juga keunggulan bersaing bagi rumah sakit. Sebagaimana penelitian yang dilakukan oleh Fajar Kurniawan (2018) terkait pengaruh *knowledge management* dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel *intervening* yang memperoleh hasil bahwa terdapat pengaruh yang signifikan *knowledge management* terhadap kinerja karyawan yang dimana *knowledge management* sangat penting dalam meningkatkan produktivitas dan kompetensi karyawan sehingga mampu menghasilkan peningkatan keahlian dan mendorong peningkatan kinerja individu dan organisasi.

Untuk itu, peneliti tertarik melakukan penelitian di RSUD Labuang Baji karena rumah sakit ini merupakan salah satu rumah sakit milik pemerintah provinsi Sulawesi Selatan yang terakreditasi paripurna sejak bulan April tahun 2023. Selain itu, RSUD Labuang Baji telah memiliki berbagai jenis layanan unggulan dan menjadi rumah sakit pusat rujukan *covid* pada tahun 2020. Untuk itu peneliti tertarik mengetahui seperti apa gambaran *knowledge management* pada RSUD Labuang Baji.

Penelitian ini juga dilakukan di RSUD Labuang Baji dengan pertimbangan yang dilihat dari data pelaksanaan pelatihan sebagai penunjang untuk meningkatkan kualitas pegawai rumah sakit didapatkan data bahwa di RSUD Labuang Baji pada tahun 2023 jumlah peserta yang telah mengikuti pelatihan hanya mencapai 44% dari jumlah seluruh pegawai yang ada di

RSUD Labuang Baji. Menurut Permenkes No.189 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, standar pelaksanaan pelatihan pegawai yakni $\geq 60\%$ lebih dari 20 jam pertahun. Sementara melihat persentase pelatihan tahun 2023 RSUD Labuang baji masih kurang dari standar yang telah ditentukan dalam SPM RS tahun 2008.

Melalui pelatihan, pegawai dapat memperoleh keterampilan dan meningkatkan pemahaman pegawai terkait pengetahuan yang relevan. Pelatihan dapat menjadi sarana untuk meningkatkan produktivitas dan pengetahuan pegawai yang kemudian akan mendukung efektivitas *knowledge management* di suatu organisasi. Maka dari itu *knowledge management* dapat membantu agar pegawai bisa tetap memberikan pelayanan yang baik dengan penyediaan layanan berbasis pengetahuan sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan di rumah sakit tersebut.

Sementara alokasi dana untuk peningkatan kompetensi dan kualifikasi SDM Kesehatan tahun anggaran 2021 di RSUD Labuang Baji berdasarkan data dari Rancangan Akhir Rencana Kerja Tahun 2023 dialokasikan pagu anggaran sebesar Rp.892.080.000,00 dengan realisasi anggaran sebesar Rp.646.511.060,00 atau sekitar 72% yang terealisasi dari nilai dana pagu anggaran. Pada tahun 2023, jumlah anggaran untuk pelatihan pegawai sebesar Rp.900.000.000,00. Sementara jumlah pegawai yang ada sebanyak 795 pegawai dan jumlah pegawai yang ikut dalam satu pelatihan kurang lebih 50 orang. Dana yang dibutuhkan untuk pelaksanaan satu pelatihan sebanyak Rp.90.000.000,00 sehingga dibutuhkan banyak dana untuk mengikutkan semua pegawai dalam pelaksanaan pelatihan bahkan lebih dari anggaran yang telah disediakan. Untuk itu diperlukan *knowledge management* agar pegawai dapat berbagi pengetahuan yang diperoleh sesuai bidang keilmuannya.

Dengan melihat paparan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Gambaran *Knowledge Management* Terhadap Pegawai di RSUD Labuang Baji Tahun 2023" dengan menggunakan teori Fernandez tahun 2014. Dibandingkan dengan teori yang lain terkait *knowledge management*, teori ini mampu menggambarkan secara jelas terkait *knowledge management* yang dapat dilihat dari *knowledge discovery* terkait seperti apa pegawai mengembangkan pengetahuan yang diperoleh, *knowledge capture* terkait seperti apa pegawai memperoleh pengetahuan, *knowledge sharing* terkait seperti apa pegawai berbagi pengetahuan, dan *knowledge application* terkait seperti apa pegawai mengaplikasikan pegawai yang diperoleh. Dengan begitu, penggambaran terkait *knowledge management* di RSUD Labuang Baji dapat diketahui dengan jelas.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka peneliti mengangkat rumusan masalah yaitu “Bagaimana gambaran *Knowledge Management* Pegawai di RSUD Labuang Baji”.

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

1.3.1.1 Tujuan Umum

Secara umum, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seperti apa gambaran *Knowledge Management* pegawai di RSUD Labuang Baji Tahun 2024

1.3.1.2 Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui gambaran *knowledge discovery* pegawai
- b. Untuk mengetahui gambaran *knowledge capture* pegawai
- c. Untuk mengetahui gambaran *knowledge sharing* pegawai
- d. Untuk mengetahui gambaran *knowledge application* pegawai

1.3.2 Manfaat Penelitian

1.3.2.1 Manfaat Ilmiah

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi dalam menambah wawasan dan ilmu pengetahuan bagi peneliti selanjutnya terkait *knowledge management* di Rumah Sakit Labuang Baji.

1.3.2.2 Manfaat Bagi Rumah Sakit

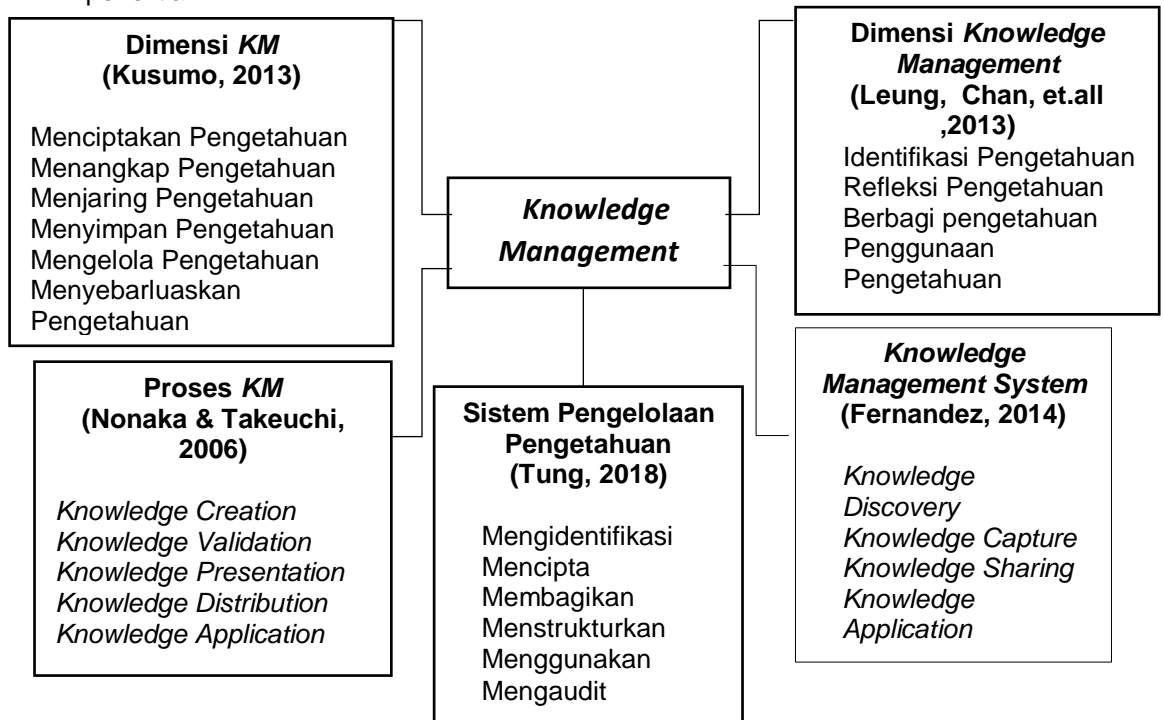
Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai salah satu bahan masukan bagi Rumah Sakit Labuang Baji terkait pentingnya menerapkan *knowledge management* sebagai wujud pengelolaan sumber daya manusia dalam meningkatkan pelayanan di rumah sakit.

1.3.2.3 Manfaat Bagi Peneliti

Melalui penelitian ini, peneliti dapat memperluas atau menambah wawasan ilmu pengetahuan terkait ilmu manajemen rumah sakit yang diperoleh selama mengikuti perkuliahan peminatan Manajemen Rumah Sakit (MRS) mengenai manajemen sumber daya manusia di rumah sakit. Selain itu penelitian ini dimaksudkan untuk mendapatkan gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat (SKM) pada Departemen Manajemen Rumah Sakit, Jurusan Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Hasanuddin.

1.4 Kerangka Teori

Berikut gambar kerangka teori penelitian yang digunakan dalam penelitian ini :

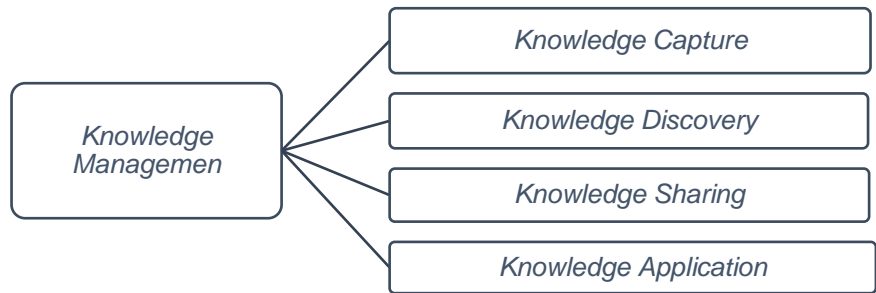


Gambar 1. Kerangka Teori Penelitian

Sumber : (Kusumo (2013), Fernandez (2014), Nonaka & Takeuchi (2006), Leung, Chan, et.all (2013), Tung (2018)

1.6 Kerangka Konsep

Berikut gambar kerangka konsep penelitian yang digunakan pada penelitian ini :



Gambar 2. Kerangka Konsep Peneliti

BAB II

METODE PENELITIAN

2.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan secara kuantitatif dengan metode deskriptif analitik. Menurut Sugiyono (2013), metode penelitian deskriptif adalah suatu metode penelitian yang dilakukan dengan mendeskripsikan atau memberikan gambaran atau deskripsi tentang suatu objek kajian melalui data atau sampel yang telah dikumpulkan tanpa melakukan analisis untuk menarik kesimpulan yang berlaku untuk subjek tersebut. Penelitian ini dilakukan untuk menjelaskan tentang gambaran *knowledge management* pegawai RSUD Labuang Baji Tahun 2024.

2.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Labuang Baji, yang berlokasi di Jalan DR. Ratulangi No. 81, Kecamatan Mamajang, Kota Makassar, Provinsi Sulawesi Selatan. Waktu penelitian ini dilakukan pada tanggal 14 Februari 2024 sampai dengan tanggal 14 Maret tahun 2024.

2.3 Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai di Rumah Sakit Labuang Baji Tahun 2024. Berdasarkan data yang didapatkan dari bagian sumber daya manusia di Rumah Sakit Labuang Baji, yakni terdapat 520 pegawai ASN, 268 pegawai Non-ASN (Swakelola, BLUD, *Part timer*, Konsulen), dan sebanyak 7 pegawai PPPK. Sehingga total seluruh pegawai di Rumah Sakit Labuang Baji yakni sebanyak 795 pegawai pada tahun 2023.

2. Sampel

Sampel pada penelitian ini yaitu pegawai yang bekerja di RSUD Labuang Baji dan diambil secara proportional sampling yaitu teknik pengambilan sampel yang memperhatikan pertimbangan unsur-unsur atau kategori didalam populasi penelitian.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dihitung dengan menggunakan rumus Lameshow (1997):

$$n = \frac{N.Z^2.P.Q}{d^2(N-1)+Z^2.P.Q}$$

Keterangan :

n = Jumlah Populasi

Z² = Tingkat Kemaknaan (1,96)

N = Jumlah Sampel Keseluruhan

P = Perkiraan Proporsi Populasi (0,5)

$$Q = 1 - P = 1 - 0,5 = 0,5$$

$$d = \text{Tingkat kesalahan } 5\% = 0,05$$

Berdasarkan rumus diatas, dengan jumlah populasi 793 maka didapatkan jumlah sampel penelitian ini yaitu :

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot P \cdot Q}{d^2 (N-1) + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

$$n = \frac{795 \cdot (1,96)^2 (0,5)(0,5)}{0,05^2 (795-1) + (1,96)^2 (0,5)(0,5)}$$

$$n = \frac{763,518}{2,9454}$$

$$n = 259,223 \longrightarrow 260 \text{ Sampel}$$

Adapun untuk menentukan jumlah sampel porposional pada setiap subpopulasi, maka peneliti menggunakan rumus :

$$n = \frac{\text{Jumlah Subpopulasi}}{\text{Jumlah Populasi}} \times \text{Jumlah Sampel}$$

Dengan menggunakan rumus tersebut, maka jumlah sampel porposional pada setiap subpopulasi didapatkan sebagai berikut.

Tabel 1. Jumlah Sampel porposional setiap subpopulasi

No.	Jenis Pegawai	Jumlah Pegawai	Jumlah Sampel
1	Tenaga Medis	105	34
2	Tenaga Keperawatan	325	106
3	Tenaga Kefarmasian	45	15
4	Tenaga Kesehatan Masyarakat	25	9
5	Tenaga Nutrisionis Gizi	16	5
6	Tenaga Keterampilan Fisik	9	3
7	Tenaga Keteknisan Medis	12	4
8	Tenaga Teknik Biomedika	44	14
9	Tenaga Struktural	13	4
10	Tenaga Teknis Administrasi Non Nakes	201	66
Total		795	260

Sumber : Data Primer, 2024

2.4 Instrumen Penelitian

1. Kuesioner

Kuesioner adalah instrumen yang berisi pertanyaan atau pernyataan tertulis yang diberikan kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2013). Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini memberikan jawaban terkait seperti apa gambaran *knowledge management* yang ada di RSUD Labuang Baji menggunakan kuesioner yang berpedoman pada *Knowledge*

Management System (KMS), yang di susun oleh Fernandez tahun 2014 dalam bukunya yang berjudul *Knowledge Management System and Procces*. Instrumen ini berisi 17 item pernyataan yang disusun dalam ke dalam 4 subskala yaitu ; *knowledge discovery, knowledge capture, knowledge sharing, dan knowledge application*. Pemberian skor menggunakan skala likert lima poin untuk mengukur tanggapan pegawai (Sangat Tidak Setuju = 1, Tidak Setuju =2, Ragu-Ragu = 3, Setuju = 4, Sangat Setuju = 5). Setiap pertanyaan akan diberi skor 5 poin dan setiap subskala terdapat 3 kriteria objektif (Kurang, Baik, Sangat Baik).

2. Kamera *Handphone*

Kamera *Handphone* berfungsi untuk mengambil dokumentasi selama proses penelitian berlangsung di RSUD Labuang Baji.

3. Laptop

Laptop pada penelitian ini berfungsi untuk mengolah data yang telah didapatkan setelah pembagian kuesioner.

2.5 Uji Instrumen Penelitian

Pengujian terhadap instrument penelitian harus dilakukan terlebih dahulu agar data diperoleh nantinya sesuai dengan tujuan awal dari penelitian. Adapun pengujiannya meliputi uji validitas dan uji realibilitas.

2.5.1 Uji Validitas

Validitas adalah tingkat akurasi instrumen dalam memberikan hasil pengukurannya dalam suatu penelitian (Arikunto, 2002:160). Untuk mengetahui apakah suatu butir dalam instrumen dinyatakan valid atau tidak, maka dilakukan pengujian yang alatnya menggunakan korelasi *product moment* dari Pearson yang diformulasikan sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan :

- r_{xy} = koefisien korelasi
- X = skor yang ada dibutir item
- Y = Total skor
- n = Jumlah subyek

Korelasi ini menunjukkan hubungan antara skor pada salah satu butir dengan skor total keseluruhan. Hasil koefisien korelasi ini digunakan untuk menghitung harga uji statistik “t” yang selanjutnya harga inilah dijadikan sebagai taraf signifikansi yang dicari. Apabila harga taraf signifikansi yang dihasilkan kurang dari 5% maka butir yang diuji dinyatakan valid.

Dari hasil uji tersebut diketahui bahwa seluruh item pertanyaan dalam kuisisioner disemua variabel bebas maupun variabel terikat adalah valid. Karena setiap butir pertanyaan dalam kuisisioner memiliki r hitung > signifikansi 0,05. Dengan demikian, item-item pertanyaan yang diberikan

dalam kuisisioner telah memenuhi syarat valid dan dapat diikuti sertakan dalam analisis data selanjutnya pada penelitian ini.

2.5.2 Uji Realibilitas

Uji reliabilitas menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur (kuesioner) dapat memberikan hasil yang tidak berbeda jika dilakukan pengukuran kembali terhadap subyek yang sama pada waktu yang berlainan. Pengukuran dilakukan dengan cara mengukur korelasi antar hasil jawaban pertanyaan yaitu memakai fasilitas ukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha*

$$r_i = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum Si^2}{St^2} \right]$$

Keterangan :

r_i = *Cronbach Alpha*

k = *Mean* kuadrat antara subyek

$\sum Si^2$ = *Mean* kuadrat kesalahan

St^2 = *Varians* total.

Nilai *Cronbach Alpha* pada penelitian ini akan digunakan 0.6 dengan asumsi bahwa daftar pertanyaan yang diuji akan dikatakan reliabel bila nilai *Cronbach Alpha* ≥ 0.6 .

Berdasarkan uji reliabilitas dipeoleh hasil nilai *Cronbach Alpha* sebanyak 0,941. Dari hasil uji reliabilitas tersebut, didapatkan nilai *Cronbach Alpha* variabel penelitian $> 0,60$ sehingga variable dalam penelitian ini dikatakan reliabel.

2.6 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan melalui pengumpulan data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Data primer diperoleh secara langsung melalui pengisian kuisisioner oleh sampel. Isi kuisisioner terkait dengan variabel yang diteliti yakni data terkait hasil perhitungan jawaban responden mengenai *knowledge discovery*, *knowledge capture*, *knowledge sharing*, dan *knowledge application*. Selain itu didapatkan pula hasil terkait *knowledge management* responden.

2. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh dari bagian sumber daya manusia (SDM) terkait jumlah pegawai yang bekerja di RSUD Labuang Baji tahun 2024 dan data yang diambil pada bagian diklat di RSUD Labuang Baji terkait jumlah pelatihan yang telah dilaksanakan di RSUD Labuang Baji pada tahun 2023.

2.7 Metode Pengolahan Data

1. Pengolahan Data

Pengolahan data pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan program SPSS (*Statistic Package for Social Science*). Adapun pengolahan data dilakukan dalam beberapa tahap yaitu (Notoatmodjo, 2010) :

- a. *Screening Data*
Screening data merupakan tahap pemeriksaan data untuk melihat banyak data yang tidak terisi atau terlewatkan oleh responden.
- b. *Editing Data*
Editing data adalah tahap pemeriksaan kelengkapan dan kejelasan data serta kesesuaian dan relevansinya dengan data yang lain.
- c. *Coding Data*
Coding data adalah tahap pemberian kode atau angka pada setiap pertanyaan di kuisioner
- d. *Entering Data*
Entering Data adalah tahap memasukkan data pada program SPSS sesuai dengan masing – masing variabel.
- e. *Cleaning Data*
Cleaning Data adalah tahap memastikan kembali data yang telah dimasukkan untuk menghindari terjadinya kesalahan.

2. Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan program SPSS (*Statistic Package for Social Science*) *for Windows*. Adapun model analisis yang akan digunakan yaitu analisis univariat. Analisis univariat digunakan untuk menjelaskan masing-masing variabel penelitian. Dalam penelitian ini mendeskripsikan karakteristik responden yang terdiri dari usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, status kepegawaian, lama kerja, profesi serta mendeskripsikan variabel *knowledge management*.

2.8 Penyajian Data

Data yang telah dianalisis kemudian akan disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi untuk menjelaskan atau menafsirkan setiap tabel dalam bentuk naratif sehingga data yang disajikan dapat mudah dipahami.

