

## DAFTAR PUSTAKA

- Abou-Zeid, E.S. (2002) "A Knowledge Management Reference Model." *Journal of Knowledge Management*, Vol. 6, No. 5, pp. 486-499.
- Abou-Zeid, E.-S., & Cheng, Q. (2004). The effectiveness of innovation: A knowledge management approach. *International Journal of Innovation Management*, 8(03), 261–274.
- Alavi, M., & Leidner, D. E. (2001). Review: Knowledge Management and Knowledge Management System: Conceptual Foundations and Research Issues. (R. Watson, Penyunt.) *MIS Quarterly* , 25 (No.1), 107-136
- Alegre, J., Sengupta, K., & Lapiedra, R. (2013). Knowledge management and innovation performance in a high-tech SMEs industry. *International Small Business Journal*, 31(4), 454–470.
- Allameh, S. M., Zare, S. M., & davoodi, S. m. (2011). Examining the impact of KM enablers on knowledge management processes. *Procedia Computer Science*, 3, 1211–1223.
- Arrandz et al.(2019) An integrated model of organizational innovation and firm performance: Generation, persistence and complementarity. *Journal of Business Research* 105 270-282
- Barney, J., Wright, M., & Ketchen, J., Jr. (2001). The resource-based view of the firm: Ten years after 1991. *JOURNAL OF MANAGEMENT*, 27, 625–641.
- Bhatt, G. (2000) "Organizing knowledge in the knowledge development cycle." *Journal of Knowledge Management*, Vol. 4, No. 1, pp. 15-26.
- Baejang, H., & Agyemang, F. G. (2015). The effects of knowledge sharing and *Knowledge Application* on service recovery performance. *Business Information Review*, 32(2), 119–126.



- C. El Morr, and J. Subercaze, Knowledge management in healthcare. *Handbook of Research on Developments in e-Health and Telemedicine: Technological and Social Perspectives*, 2010, pp. 490-510
- Camisón, C., & Villar-López, A. (2010). An examination of the relationship between manufacturing flexibility and firm performance: The mediating role of innovation. *INTERNATIONAL JOURNAL OF OPERATIONS AND Production MANAGEMENT*, 30(8)
- Cheng, M.-Y., Ho, J. S.-Y., & Lau, P. M. (2009). Knowledge Sharing in Academic Institutions: a Study of Multimedia University Malaysia. (G. Turner, Penyunt.) *Electronic Journal of Knowledge Management*, 7 (3), (pp 313 - 324).
- Chesbrough, H. W., & Appleyard, M. M. (2007). Open innovation and strategy. *CALIFORNIA MANAGEMENT Review*, 50(1), 57–76
- Chua, A. (2002) “The Influence of Social Interaction on Knowledge Creation.” *Journal of Intellectual Capital*, Vol. 3, No. 4, pp. 375-392.
- Cohen, W. M., & Levinthal, D. A. (1990). Absorptive capacity: A new perspective on learning and innovation. *ADMINISTRATIVE Science QUARTERLY*, 35(1), 128–152
- Costa, V., & Monteiro, S. (2016). Key knowledge management processes for innovation: A systematic literature review. *VINE Journal of Information and Knowledge Management Systems*, 46(3), 386–410
- Dalkir and Kimiz (2011) *Knowledge Management In Theory And Practice*. Burlington, MA: Elsevier butterworth-Heinemann.
- Darroch, J., & McNaughton, R. (2002). Examining the link between knowledge management practices and types of innovation. *Journal of Intellectual Capital*, 3(3), 210–222.

Delafrooz,Narges et.al. 2013.The impact of service innovation on consumer satisfaction. Vol. 3 No.2



to,Wawan dkk.2014.Manajemen Inovasi peluang sukses  
enghadapi perubahan.Yogyakarta:And

Donate et.al (2016). The role of knowledge-oriented leadership in knowledge management practices and innovation. *Journal of Business Research* 68 360-370

Donate, M., & Pablo, J. S. (2015). The role of knowledge-oriented leadership in knowledge management practices and innovation. *Journal of Business Research*, 68(2), 360–370

Donate, M. J., & Guadamillas, F. (2011). Organizational factors to support knowledge management and innovation. *Journal of Knowledge Management*, 15(6), 890–914

Egena Ode, Rajenthyran Ayavoo (2020). The mediating role of *Knowledge Application* in the relationship between knowledge management practices and firm innovation. *Journal of Innovation & Knowledge* 209-2017

Fey, C. F., & Birkinshaw, J. (2005). External sources of knowledge, governance mode, and R&D performance. *JOURNAL OF MANAGEMENT*, 31(4), 597–621.

Gilsing, V., Nooteboom, B., Vanhaverbeke, W., Duysters, G., & van den Oord, A. (2008). Network embeddedness and the exploration of novel technologies: Technological distance, betweenness centrality and density. *RESEARCH Policy*, 37(10), 1717–1731.

Green LW, Ottoson JM, Garcia C, Hiatt RA. Diffusion theory and knowledge dissemination, utilization, and integration in public health. *Annual review of public health*. 2009;30:151-74

Hafizurrahman (2012) 'Kebijakan Keperawatan Berbasis Kinerja Di RSU Tangerang', *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 15(1), p. 12.

Hamdoun, M., Chiappetta Jabbour, C. J., & Ben Othman, H. (2018). Knowledge transfer and organizational innovation: Impacts of quality and environmental management. *Journal of Cleaner Production*, 193, 759–770



- Hong, J. (1999) "Structuring for Organizational Learning." *The Learning Organization*, Vol. 6, No. 4, pp. 173-185.
- 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
- Inkinen, H. T., Kianto, A., & Vanhala, M. (2015). Knowledge management practices and innovation performance in Finland. *Baltic Journal of Management*, 10(4), 432–455
- Irwandy (2018) Dampak Kebijakan Jaminan Kesehatan Nasional terhadap Efisiensi Rumah Sakit. Jur Vol 14 No 4.
- Jennex E. (2007). *Knowledge Management in Modern Organizations*. Idea Group Publishing. San Diego
- 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
- Koko Sumatjoko, 2007. *Pengaruh Insentif terhadap Peningkatan Prestasi Kerja Karyawan pada Departemen Operasional Pemasaran di Dunkin Donuts Cabang Arteri Jakarta*
- Leonard-Barton, D. (1992). Core capabilities and core rigidities: A paradox in managing new product development. *STRATEGIC MANAGEMENT JOURNAL*, 13(S1), 111–125.
- Luthans, F. (2006). *Perilaku Organisasi*. Edisi Sepuluh. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Malhotra, Y. (2000) "Knowledge Management for E-Business Performance: Advancing Information Strategy to Internet Time." *Information Strategy: The Executive's Journal*, pp.5-16.



ni, A., Nikoosokhan, S., Moradi, M., & Doustar, M. (2018). The relationship between knowledge management and innovation performance. *The Journal of High Technology Management Research*, 29(1), 12–

26.

McCann, J.E., and M. Buckner. 2004. Strategically integrating knowledge management initiative. *Journal of Knowledge Management* 8: 47–63.

McCormack L, Sheridan S, Lewis M, Boudewyns V, Melvin CL, Kistler C, et al. Communication and dissemination strategies to facilitate the use of health-related evidence. 2013.

Meliono, I. 2007 . Pengetahuan . In : MPKT Modul I . Jakarta : FEUI

Müller, R.M., Spiliopoulou, M. and Lenz, Hans-J. (2005), The Influence of Incentives and Culture on Knowledge Sharing. Proceedings of the 38th Hawaii International Conference on System Sciences - 2005.

Muninjaya, Gde AA, 2011, Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan, Jakarta, EGC

Nawawi, Maupa, Ismail. (2019). ASPEK KNOWLEDGE MANAGEMENT TERHADAP KINERJA KARYAWAN MELALUI KEUNGGULAN BERSAING KANTOR PUSAT PT. BANK SULSELBAR. Hasanuddin Journal of Applied Business and Entrepreneurship

Nonaka I (2008) "A Dynamic Theory of Organizational Knowledge Creation Organizational Science

Nonaka, Ikujiro (1991). "The Knowledge creating company". Harvard Business Review69 (6): 96–104

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

Orr E., and Persson M., 2003. *Performance Indicators for Measuring Performance of Activities in Knowledge Management Projects*, University of Gothenburg

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



Pedoman Pelaksanaan Program Management Pengetahuan, Permenpan dan RB Nomor 14 tahun 2011

PITEC (2016). *PANEL de INNOVACIÓN TECNOLÓGICA*. Fundación Española para la Ciencia y la Tecnología [https://icono.fecyt.es/PITEC/Paginas/por\\_que.aspx](https://icono.fecyt.es/PITEC/Paginas/por_que.aspx).

Plessis, M. Du (2007) 'The Role Of knowledge management In Innovation', *Journal Of Knowledge Management*, 11(4), pp. 20–29.

Ratminto, dkk.2010. *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, penerapan Citizen Charter dan Standart Pelayanan Minimal*, Pustaka Pelajar. Yogyakarta

Ritala, P., Olander, H., Michailova, S., & Husted, K. (2015). Knowledge sharing, knowledge leaking and relative innovation performance: An empirical study. *Technovation*, 35, 22–31.

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). Knowladge Management (sebuah pengantar bagaimana organisasi mengelola pengetahuan sehingga menjadi organisasi yangunggul. Jakarta. RajaGrafindo Persada.

Sapprasert, K., & Clausen, T. H. (2012). Organizational innovation and its effects. *INDUSTRIAL AND CORPORATE CHANGE*, 21(5), 1283–1305.

Sharma, S., & Vredenburg, H. (1998). Proactive corporate environmental strategy and the development of competitively valuable organizational capabilities. *STRATEGIC MANAGEMENT JOURNAL*, 19(8), 729–753

M., Holden, T., & Schmidt, R. A. (2001). From knowledge theory to management practice: Towards an integrated approach. *Information Processing &*

*Management*, 37(2), 335–355.

Shujahat, M., Sousa, M. J., Hussain, S., Nawaz, F., Wang, M., & Umer, M. (2017). Translating the impact of knowledge management processes into knowledge-based innovation: The neglected and mediating role of knowledge-worker productivity. *Journal of Business Research*, 94, 442–450

Sutopo dan Suryanto. 2006. Pelayanan Prima. Jakarta: LAN

Suwarno, Y. (2008) *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA LAN Press.

Syed-Ihksan, R F., (2004), Benchmarking Knowledge Management in a Public Organisation in Malaysia. *Benchmarking*, Bradford, 11(3), 238.

Teece, D. J. (2007). Explicating dynamic capabilities: the nature and microfoundations of (sustainable) enterprise performance. *STRATEGIC MANAGEMENT JOURNAL*, 28(13), 1319–1350.

Tidd. (2001). Managing Innovation: Integratin 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.

Triguero, A., & Córcoles, D. (2013). Understanding innovation: An analysis of persistence

Turban, E et al. (2004). *Information Technology for Management: Transforming Organizations in the Digital Economy*. San Fransisco

von Krogh, G. and Roos, J. (1996) "A Tale of the Unfinished", *Strategic Management Journal*, Vol. 17, No. 9, 1996: 729–739

Wang, K. L., Chi Chiang dan Chiu-Mei Tung (2012). "Integrating Human Resource Management and Knowledge Management : From the viewpoint of Core Employees and Organizational Performance". *The International Journal of Organizational Innovation*, Vol 5, Num Pages 109-137.



Wang, M.-C., Chen, P.-C., & Fang, S.-C. (2018). A critical view of knowledge networks and innovation performance: The mediation role of firms' knowledge integration capability. *Journal of Business Research*, 88, 222–233.

Wang, Z., & Wang, N. (2012). Knowledge sharing, innovation and firm performance. *Expert Systems With Applications*, 39(10), 8899–8908.

Wiig, K.M. 1997. Integrating intellectual capital and knowledge management. *Long Range Planning* 30(3): 399–405.

Williams P & Sullivan H (2011). Lessons in leadership for learning and knowledge management in multi-organizational settings. *The International Journal of Leadership in Public Services*. 7(1), 6-20.

Xie, X., Wang, L., & Zeng, S. (2018). Inter-organizational knowledge acquisition and firms' radical innovation: A moderated mediation analysis. *Journal of Business Research*, 90, 295–306.

Yang, J. (2007), The Impact of Knowledge Sharing on Organizational Learning and Effectiveness. *Journal of Knowledge Management*, 11(2), 83-90.

Yung-Lung Lai, Maw-Shin Hsu, Feng-Jyh Lin, Yi-Min Chen, Yi-Hsin Lin. The Effects of Industry Cluster Knowledge Management on Innovation Performance. *Journal of Business Research*. Vol 67, Issue 5, Pages 734-739



Lampiran 1.

### Kuesioner Penelitian

#### INFORMED CONSENT (PERSETUJUAN SETELAH PENJELASAN)

Assalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh

Saya yang bertanda tangan di bawah ini adalah Mahasiswa Manajemen Rumah Sakit Program Studi Kesehatan Masyarakat Pascasarjana Universitas Hasanuddin Makassar yang akan mengadakan penelitian dengan judul "**Pengaruh Management Knowledge / Knowledge management terhadap peningkatan Inovasi Layanan di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Hasanuddin**".

Tidak ada risiko fisik yang akan terjadi dalam penelitian ini. Risiko yang mungkin didapat adalah waktu yang tersita dari karyawan sekalian untuk menjawab pertanyaan ini sekitar 15-30 menit. Keuntungannya, informasi yang di berikan dapat menjadi masukan bagi manajemen rumah sakit tempat penelitian.

Pada penelitian ini, identitas anda akan disamarkan. Data penelitian ini akan dikumpulkan dan disimpan tanpa menyebutkan nama anda dalam arsip tertulis atau elektronik (komputer), yang tidak bisa dilihat oleh orang lain selain peneliti. Kerahasiaan data anda sepenuhnya akan dijamin. Bila data akan dipublikasikan, kerahasiaan tetap akan dijaga. Jika anda tidak ingin berpartisipasi, kami tidak akan memasukkan anda sebagai objek penelitian dan anda dapat menolak untuk mengisi kuesioner yang dibagikan.

Jika anda setuju untuk berpartisipasi, diharapkan untuk mengisi dan menandatangani formulir persetujuan mengikuti penelitian. Atas perhatian dan kesediaan Bapak/Ibu sebagai responden saya ucapan terima kasih.

Makassar, Agustus 2020



Peneliti

Alqarama Mahardhika Thalib

No. Responden : \_\_\_\_\_

## KUESIONER PENELITIAN

### PETUNJUK PENGISIAN

Isilah titik-titik pertanyaan di bawah ini dan berilah tanda silang (X) pada jawaban yang sesuai.

### KARAKTERISTIK RESPONDEN

1. Jenis kelamin Anda:

[1] Pria [2] Wanita

2. Berapakah usia Anda:

[1] 20-35 tahun [2] 35-45 tahun

[3] >45 tahun

3. Tingkat pendidikan terakhir Anda:

[1] SLTA/ Sederajat [2] Diploma

[3] S1 [4] Lainnya: \_\_\_\_\_

4. Lama bekerja/Masa kerja Anda:

[1] 1-2 tahun [2] 2-4 tahun

[3] 4-6 tahun [4] >6 tahun

5. Status Kepegawaian:

[1] PNS [2] Lainnya

7. Apakah posisi/jabatan Anda sekarang? \_\_\_\_\_



## PETUNJUK PENGISIAN

Untuk pertanyaan/ pernyataan di bawah ini pilihlah salah satu jawaban yang menurut Bapak/Ibu/Saudara paling tepat dengan cara menyilang (X) huruf pilihan yang tersedia, isilah jawaban sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

Keterangan :

- |                             |                     |
|-----------------------------|---------------------|
| 1. STS: Sangat Tidak Setuju | 4. S: Setuju        |
| 2. TS: Tidak Setuju         | 5. SS Sangat Setuju |
| 3. KS: Kurang Setuju        |                     |

| NO                                      | PERNYATAAN   | JAWABAN |    |    |   |    |
|---|--|---------|----|----|---|----|
|   |  | STS     | TS | CS | S | SS |
| <b>X1 Variabel Knowledge Generation</b> |  |         |    |    |   |    |
| 1                                       | Di rumah sakit saya bekerja terdapat proses untuk memperoleh informasi tentang suplier                           |         |    |    |   |    |
| 2                                       | Di rumah sakit saya bekerja terdapat proses untuk memperoleh informasi tentang pasien                            |         |    |    |   |    |
| 3                                       | Di rumah sakit saya bekerja terdapat proses untuk memperoleh informasi tentang layanan terbaru dalam rumah sakit |         |    |    |   |    |
| 4                                       | Di rumah sakit saya bekerja terdapat proses untuk bertukar informasi dengan mitra kerja                          |         |    |    |   |    |
| 5                                       | Di rumah sakit saya bekerja terdapat proses untuk menghasilkan informasi baru dari informasi yang ada            |         |    |    |   |    |
| 6                                       | Di rumah sakit saya bekerja terdapat proses untuk mendistribusikan pengetahuan ke seluruh departemen/unit        |         |    |    |   |    |
|   | Di rumah sakit saya bekerja terdapat proses untuk kolaborasi antar departemen/unit                               |         |    |    |   |    |



|   |   |  |  |  |  |  |
|---|---|--|--|--|--|--|
| 8 | Di rumah sakit saya bekerja terdapat proses untuk membandingkan kinerja dengan pegawai lain |  |  |  |  |  |
|---|---|--|--|--|--|--|

## X2 Variabel Knowledge Storage

|   |   |  |  |  |  |  |
|---|---|--|--|--|--|--|
| 1 | Di rumah sakit saya bekerja terdapat proses untuk melindungi informasi dari pencurian oleh pegawai rumah sakit                    |  |  |  |  |  |
| 2 | Di rumah sakit saya bekerja terdapat proses untuk melindungi informasi dari pencurian oleh pihak luar rumah sakit                 |  |  |  |  |  |
| 3 | Di rumah sakit saya bekerja terdapat insentif yang mendorong untuk melindungi informasi   |  |  |  |  |  |
| 4 | Di rumah sakit saya bekerja terdapat proses untuk melindungi informasi dari penggunaan yang tidak pantas oleh pihak lain          |  |  |  |  |  |
| 5 | Di rumah sakit saya bekerja terdapat proses untuk melindungi informasi dari penggunaan yang tidak pantas oleh pegawai rumah sakit |  |  |  |  |  |
| 6 | Di rumah sakit saya bekerja terdapat alat yang memadai untuk mengakses informasi yang tersimpan                                   |  |  |  |  |  |
| 7 | Di rumah sakit saya bekerja terdapat teknologi untuk membatasi akses ke beberapa sumber informasi                                 |  |  |  |  |  |

## X3 Variabel Knowledge Diffusion

|   |  |  |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|--|--|
| 1 | Di rumah sakit saya bekerja terdapat mekanisme untuk mendorong karyawan untuk saling berbagi informasi         |  |  |  |  |  |
| 2 | Di rumah sakit saya bekerja dapat membentuk tim multidisiplin  |  |  |  |  |  |
| 3 | Di rumah sakit saya bekerja terdapat sistem untuk mendistribusi informasi untuk karyawan, pasien, dan supplier |  |  |  |  |  |
| 4 | Di rumah sakit saya bekerja terdapat sistem yang efektif untuk menyebarkan informasi                           |  |  |  |  |  |
| 5 | Di rumah sakit saya bekerja terdapat sistem kodifikasi informasi   |  |  |  |  |  |
|   | Di rumah sakit saya bekerja terdapat teknologi untuk menyebarkan informasi                                     |  |  |  |  |  |

## Variabel Knowledge Application



|    |   |  |  |  |  |  |
|----|---|--|--|--|--|--|
| 1  | Di rumah sakit saya bekerja mampu menemukan dan menerapkan informasi untuk mengubah kondisi                             |  |  |  |  |  |
| 2  | Di rumah sakit saya bekerja terdapat proses untuk menggunakan informasi dalam pengembangan produk/layanan baru          |  |  |  |  |  |
| 3  | Di rumah sakit saya bekerja terdapat proses untuk menggunakan informasi memecahkan masalah baru                         |  |  |  |  |  |
| 4  | Di rumah sakit saya bekerja terdapat proses untuk menerapkan informasi yang dipelajari dari pengalaman                  |  |  |  |  |  |
| 5  | Di rumah sakit saya bekerja terdapat proses untuk memanfaatkan informasi baru   |  |  |  |  |  |
| 6  | Di rumah sakit saya bekerja terdapat proses untuk menggunakan informasi untuk meningkatkan efisiensi                    |  |  |  |  |  |
| 7  | Di rumah sakit saya bekerja terdapat proses untuk mengelola infomasi sehingga dapat diakses oleh orang yang membutuhkan |  |  |  |  |  |
| 8  | Di rumah sakit saya bekerja terdapat proses untuk menerapkan dengan cepat infomasi dalam kondisi kritis                 |  |  |  |  |  |
| 9  | Di rumah sakit saya bekerja terdapat proses untuk menghubungkan sumber/informasi dalam memecahkan masalah               |  |  |  |  |  |
| 10 | Di rumah sakit saya bekerja terdapat proses untuk menerapkan informasi yang saya peroleh dan pelajari dari kesalahan    |  |  |  |  |  |
| 11 | Di rumah sakit saya bekerja terdapat proses untuk menggunakan informasi sesuai arah strategis                           |  |  |  |  |  |
| 12 | Di rumah sakit saya bekerja terdapat proses untuk mengevaluasi kinerja untuk meningkatkan kinerja berikutnya            |  |  |  |  |  |

#### Y. VARIABEL INOVASI LAYANAN

##### a. Penggunaan Teknologi

|   |   |  |  |  |  |  |
|---|---|--|--|--|--|--|
| 1 | Di rumah sakit saya bekerja terdapat menggunakan computer dalam pendaftaran pasien              |  |  |  |  |  |
|   | Di rumah sakit saya bekerja terdapat menggunakan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) |  |  |  |  |  |



|                                     |  |  |  |  |  |  |
|-------------------------------------|--|--|--|--|--|--|
| 3                                   | Di rumah sakit saya bekerja terdapat menggunakan alat CBCT                               |  |  |  |  |  |
| <b>b. Interaksi dengan konsumen</b> |  |  |  |  |  |  |
| 4                                   | Saya memberikan waktu untuk melakukan konsultasi langsung dengan pasien                  |  |  |  |  |  |
| 5                                   | Saya bersedia melayani konsultasi secara tidak langsung (telepon, social media)          |  |  |  |  |  |
| 6                                   | Saya menjaga kerahasiaan rekam medis pasien  |  |  |  |  |  |
| <b>c. Pengembangan Layanan Baru</b> |  |  |  |  |  |  |
| 7                                   | Di rumah sakit saya bekerja terdapat layanan private care untuk pasien                   |  |  |  |  |  |
| 8                                   | Pendaftaran pasien untuk berobat dapat dilakukan secara online/via telepon               |  |  |  |  |  |
| 9                                   | Di rumah sakit saya bekerja terdapat menerima terapi untuk anak yang berkebutuhan khusus |  |  |  |  |  |



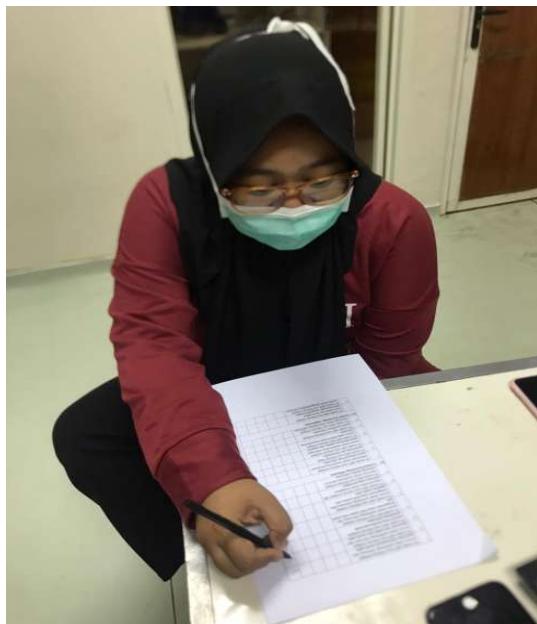
## Lampiran 2. Dokumentasi Penelitian



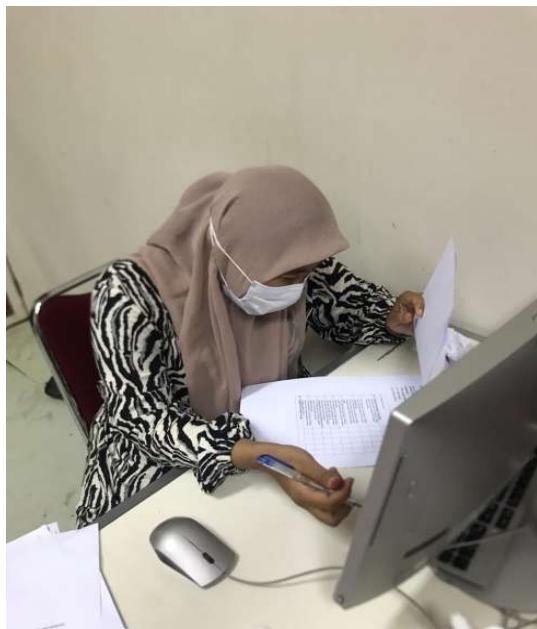
Optimization Software:  
[www.balesio.com](http://www.balesio.com)



Optimization Software:  
[www.balesio.com](http://www.balesio.com)



Optimization Software:  
[www.balesio.com](http://www.balesio.com)



Optimization Software:  
[www.balesio.com](http://www.balesio.com)

### Lampiran 3. Dokumen Penelitian

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN**  
**UNIVERSITAS HASANUDDIN**  
**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT**  
Jl. Perintis Kemerdekaan Km. 10 Makassar 90245, Telp. (0411) 585658, Fax (0411) 586013  
E-mail : [dekanfkmuh@gmail.com](mailto:dekanfkmuh@gmail.com), website : [www.fkm.unhas.ac.id](http://www.fkm.unhas.ac.id)



Optimization Software:  
[www.balesio.com](http://www.balesio.com)



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
KOMITE ETIK PENELITIAN KESEHATAN**

*Jl. Perintis Kemerdekaan Km. 10 Makassar 90245, Telp. (0411) 585658, 516-005.  
Fax (0411) 586013E-mail : kepkfkmuh@gmail.com, website : [www.fkm.unhas.ac.id](http://www.fkm.unhas.ac.id)*

**REKOMENDASI PERSETUJUAN ETIK**

Nomor : 7125/UN4.14.1/TP.02.02/2020

Tanggal : 21 september 2020

Dengan ini Menyatakan bahwa Protokol dan Dokumen yang Berhubungan dengan Protokol berikut ini telah mendapatkan Persetujuan Etik :

|                                   |  |   |                              |
|-----------------------------------|--|---|------------------------------|
| No.Protokol                       | 2782005269   | No. Sponsor<br>Protokol   |                              |
| Peneliti Utama                    | <b>Alqarama Mahardhika Thalib</b>  | Sponsor   | <b>Pribadi</b>               |
| Judul Peneliti                    | <b>Pengaruh Manajemen Pengetahuan/Knowledge Management terhadap peningkatan Inovasi Layanan di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Hasanuddin</b> |   |                              |
| No.Versi Protokol                 | 1  | Tanggal Versi   | 27 Agustus 2020              |
| No.Versi PSP                      | 1  | Tanggal Versi   | 27 Agustus 2020              |
| Tempat Penelitian                 | <b>Rumah Sakit Gigi dan Mulut Unhas</b>  |   |                              |
| Judul Review                      | <input type="checkbox"/> Exempted<br><input checked="" type="checkbox"/> Expedited<br><input type="checkbox"/> Fullboard                             | Masa Berlaku<br><b>21 september 2020 sampai 21 September 2021</b> | Frekuensi review lanjutan    |
| Ketua Komisi Etik Penelitian      | Nama : Prof.dr.Veni Hadju,M.Sc,Ph.D  | Tanda tangan<br>  | Tanggal<br>21 September 2020 |
| Sekretaris komisi Etik Penelitian | Nama : Nur Arifah,SKM,MA   | Tanda tangan<br>  | Tanggal<br>21 September 2020 |

Kewajiban Peneliti Utama :

1. Menyerahkan Amandemen Protokol untuk persetujuan sebelum di implementasikan
2. Menyerahkan Laporan SAE ke Komisi Etik dalam 24 Jam dan dilengkapi dalam 7 hari dan Lapor SUSAR dalam 72 Jam setelah Peneliti Utama menerima laporan
3. Menyerahkan Laporan Kemajuan (progress report) setiap 6 bulan untuk penelitian resiko tinggi dan setiap setahun untuk penelitian resiko rendah
4. Menyerahkan laporan akhir setelah Penelitian berakhir
5. Melaporkan penyimpangan dari protocol yang disetujui (protocol deviation/violation)
6. Mematuhi semua peraturan yang ditentukan



## Lampiran output SPSS

### Tests of Normality

|                       | Kolmogorov-Smirnov(a) |    |      | Shapiro-Wilk |    |      |
|-----------------------|-----------------------|----|------|--------------|----|------|
|                       | Statistic             | df | Sig. | Statistic    | df | Sig. |
| Knowledge Generation  | ,192                  | 51 | ,676 | ,901         | 51 | ,470 |
| Knowledge Storage     | ,236                  | 51 | ,145 | ,851         | 51 | ,136 |
| Knowledge Diffusion   | ,294                  | 51 | ,425 | ,778         | 51 | ,235 |
| Knowledge application | ,286                  | 51 | ,216 | ,678         | 51 | ,269 |
| Inovasi Layanan       | ,175                  | 51 | ,466 | ,943         | 51 | ,016 |

a Lilliefors Significance Correction

## Frequency Table

### Jenis Kelamin

|                 | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid Laki-Laki | 17        | 33,3    | 33,3          | 33,3               |
| Perempuan       | 34        | 66,7    | 66,7          | 100,0              |
| Total           | 51        | 100,0   | 100,0         |                    |

### Umur

|                     | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid 25 - 35 tahun | 28        | 54,9    | 54,9          | 54,9               |
| 35 - 45 Tahun       | 16        | 31,4    | 31,4          | 86,3               |
| >45 Tahun           | 7         | 13,7    | 13,7          | 100,0              |
| Total               | 51        | 100,0   | 100,0         |                    |

### Pendidikan Terakhir

|                  | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid SMA        | 3         | 5,9     | 5,9           | 5,9                |
| D3               | 12        | 23,5    | 23,5          | 29,4               |
| S1               | 11        | 21,6    | 21,6          | 51,0               |
| S2               | 6         | 11,8    | 11,8          | 62,7               |
| Dokter Spesialis | 12        | 23,5    | 23,5          | 86,3               |
| S3               | 7         | 13,7    | 13,7          | 100,0              |
| Total            | 51        | 100,0   | 100,0         |                    |



### Masa Kerja

|                 | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid < 6 bulan | 21        | 41,2    | 41,2          | 41,2               |
| 1 - 2 Tahun     | 9         | 17,6    | 17,6          | 58,8               |
| 2 - 4 Tahun     | 13        | 25,5    | 25,5          | 84,3               |
| 4 - 6 Tahun     | 8         | 15,7    | 15,7          | 100,0              |
| Total           | 51        | 100,0   | 100,0         |                    |

### Status kepegawaian

|           | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid PNS | 21        | 41,2    | 41,2          | 41,2               |
| Non PNS   | 30        | 58,8    | 58,8          | 100,0              |
| Total     | 51        | 100,0   | 100,0         |                    |

## Analisis Regresi Linier

### Regression

#### Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

| Model | Variables Entered                 | Variables Removed | Method |
|-------|-----------------------------------|-------------------|--------|
| 1     | Knowledge <sub>a</sub> Generation | .                 | Enter  |

- a. All requested variables entered.
- b. Dependent Variable: Inovasi Layanan

#### Model Summary

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | ,626 <sup>a</sup> | ,392     | ,380              | 2,52034                    |

- a. Predictors: (Constant), Knowledge Generation

#### ANOVA<sup>b</sup>

| Model |            | Sum of Squares | df | Mean Square | F      | Sig.              |
|-------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1     | Regression | 200,786        | 1  | 200,786     | 31,609 | ,000 <sup>a</sup> |
|       | Residual   | 311,253        | 49 | 6,352       |        |                   |
|       | Total      | 512,039        | 50 |             |        |                   |

Predictors: (Constant), Knowledge Generation  
Dependent Variable: Inovasi Layanan

**Coefficients<sup>a</sup>**

| Model                | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients<br>Beta | t     | Sig. |
|----------------------|-----------------------------|------------|-----------------------------------|-------|------|
|                      | B                           | Std. Error |                                   |       |      |
| 1 (Constant)         | 20,137                      | 3,055      |                                   | 6,592 | ,000 |
| Knowledge Generation | ,546                        | ,097       | ,626                              | 5,622 | ,000 |

a. Dependent Variable: Inovasi Layanan

**Regression****Variables Entered/Removed<sup>b</sup>**

| Model | Variables Entered | Variables Removed | Method |
|-------|-------------------|-------------------|--------|
| 1     | Knowledge Storage | .                 | Enter  |

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Inovasi Layanan

**Model Summary**

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | ,534 <sup>a</sup> | ,285     | ,271              | 2,73304                    |

a. Predictors: (Constant), Knowledge Storage

**ANOVA<sup>b</sup>**

| Model | Sum of Squares | df      | Mean Square | F      | Sig.              |
|-------|----------------|---------|-------------|--------|-------------------|
|       |                |         |             |        |                   |
| 1     | Regression     | 146,032 | 146,032     | 19,550 | ,000 <sup>a</sup> |
|       | Residual       | 366,007 | 7,470       |        |                   |
|       | Total          | 512,039 |             |        |                   |

a. Predictors: (Constant), Knowledge Storage

b. Dependent Variable: Inovasi Layanan

**Coefficients<sup>a</sup>**

| Model | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients<br>Beta | t     | Sig. |
|-------|-----------------------------|------------|-----------------------------------|-------|------|
|       | B                           | Std. Error |                                   |       |      |
| 1     | (Constant)                  | 23,214     | 3,185                             | 7,288 | ,000 |
|       | Knowledge Storage           | ,516       | ,117                              |       |      |

a. Dependent Variable: Inovasi Layanan

ession



**Variables Entered/Removed<sup>b</sup>**

| Model | Variables Entered                | Variables Removed | Method |
|-------|----------------------------------|-------------------|--------|
| 1     | Knowledge Difussion <sup>a</sup> | .                 | Enter  |

- a. All requested variables entered.  
 b. Dependent Variable: Inovasi Layanan

**Model Summary**

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | ,612 <sup>a</sup> | ,374     | ,362              | 2,55681                    |

- a. Predictors: (Constant), Knowledge Difussion

**ANOVA<sup>b</sup>**

| Model | Sum of Squares | df      | Mean Square | F       | Sig.   |
|-------|----------------|---------|-------------|---------|--------|
|       |                |         |             |         |        |
| 1     | Regression     | 191,713 | 1           | 191,713 | 29,326 |
|       | Residual       | 320,326 | 49          | 6,537   |        |
|       | Total          | 512,039 | 50          |         |        |

- a. Predictors: (Constant), Knowledge Difussion  
 b. Dependent Variable: Inovasi Layanan

**Coefficients<sup>a</sup>**

| Model | Unstandardized Coefficients |            | Beta  | t     | Sig.   |
|-------|-----------------------------|------------|-------|-------|--------|
|       | B                           | Std. Error |       |       |        |
| 1     | (Constant)                  | 19,114     | 3,358 | 5,692 | ,000   |
|       | Knowledge Difussion         | ,763       | ,141  | ,612  | ,5,415 |

- a. Dependent Variable: Inovasi Layanan

**Regression****Variables Entered/Removed<sup>b</sup>**

| Model | Variables Entered     | Variables Removed | Method |
|-------|-----------------------|-------------------|--------|
| 1     | Knowledge Application | .                 | Enter  |

- All requested variables entered.  
 Dependent Variable: Inovasi Layanan



### Model Summary

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | ,420 <sup>a</sup> | ,176     | ,160              | 2,93368                    |

a. Predictors: (Constant), Knowledge Application

### ANOVA<sup>b</sup>

| Model |            | Sum of Squares | df | Mean Square | F      | Sig.              |
|-------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1     | Regression | 90,322         | 1  | 90,322      | 10,495 | ,002 <sup>a</sup> |
|       | Residual   | 421,717        | 49 | 8,606       |        |                   |
|       | Total      | 512,039        | 50 |             |        |                   |

a. Predictors: (Constant), Knowledge Application

b. Dependent Variable: Inovasi Layanan

### Coefficients<sup>a</sup>

| Model | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|-------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|       | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1     | (Constant)                  | 25,718     | 3,567                     | 7,210 | ,000 |
|       | Knowledge Application       | ,245       | ,076                      | ,420  | ,002 |
|       |                             |            |                           | 3,240 |      |

a. Dependent Variable: Inovasi Layanan



## Lampiran 5. Curriculum Vitae



### I. Data Pribadi

Nama : Alqarama Mahardhika Thalib  
 Tempat/Tanggal Lahir : Ujung Pandang/ 21 Agustus 1991  
 Jenis Kelamin : Laki-laki  
 Agama : Islam  
 Kewarganegaraan : Indonesia  
 Alamat : Komp. Perumahan Dosen Unhas Blok EC no 9 Tamalanrea  
 Email : [garafkg09@gmail.com](mailto:garafkg09@gmail.com)  
 No HP : 082236066161

### II. Jenjang Pendidikan

| Periode<br>(Tahun) | Jenjang<br>Pendidikan | Sekolah/Institusi/Universitas |
|--------------------|-----------------------|-------------------------------|
| 1996-1997          | TK                    | TK Aisyah Bustanul Atfha      |
| 1997-2003          | SD                    | SD Islam Athirah Makassar     |
| 2003-2006          | SMP                   | SMP Islam Athirah Makassar    |
| 2006-2009          | SMA                   | SMA Neg 2 Tinggimoncong, Gowa |



|           |             |   |
|-----------|-------------|---|
| 2009-2012 | S1          | Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Hasanuddin                           |
| 2012-2016 | Dokter gigi | Profesi Dokter Gigi Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Hasanuddin       |
| 2018-2020 | S2          | Manajemen Rumah Sakit Fakultas Kesehatan Masyarakat Univesitas Hasanuddin |



Optimization Software:  
[www.balesio.com](http://www.balesio.com)