

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Layanan kesehatan merupakan sektor yang sangat bergantung pada pengetahuan. Oleh karena itu, tidak mengherankan jika klaim bahwa pengelolaan pengetahuan dapat mendorong kinerja individu dan kinerja organisasi mendapatkan dukungan yang luas dalam industri ini (Evans et al., 2015; Popa dan Stefan, 2019). Klaim ini berlandaskan pada *knowledge-based view* (KBV) atau pandangan berbasis pengetahuan, yang menyatakan bahwa sumber daya pengetahuan suatu organisasi menentukan kinerjanya (Penrose, 1959; Barney, 1991; Grant, 2002). Dari pandangan ini, dua paradigma utama telah berkembang.

Komunitas multidisipliner dari berbagai bidang, seperti ilmu komputer, manajemen sumber daya manusia, dan industri, telah mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi aliran pengetahuan (*knowledge flows*), yang sangat terkait dengan kinerja individu dan kinerja organisasi. Dalam ilmu komputer, sistem informasi yang efisien memungkinkan distribusi pengetahuan yang cepat, meningkatkan keputusan dan efisiensi operasional. Dalam manajemen SDM, budaya berbagi pengetahuan dan kolaborasi mendorong inovasi dan perbaikan penerapan, yang berpengaruh langsung pada peningkatan kualitas dan produktivitas. Sementara itu, berbagai industri telah mengadaptasi prinsip-prinsip *Knowledge Management* untuk mempercepat aliran informasi dan meningkatkan kinerja, melalui penggunaan teknologi dan sistem manajemen pengetahuan yang mempermudah kolaborasi. Dengan demikian, *Knowledge Management* yang efektif berkontribusi pada peningkatan kinerja organisasi melalui efisiensi, inovasi, dan kualitas yang lebih baik, serta kinerja individu melalui ketepatan waktu, inisiatif, kepatuhan terhadap prosedur, komunikasi efektif, kualitas pekerjaan, produktivitas kerja, serta kolaborasi dan kerjasama tim (Nicolini et al., 2008)

Knowledge Management (KM), yang berakar pada literatur manajemen strategis dan berfokus pada aliran pengetahuan (*knowledge flows*) dalam organisasi (Nonaka dan Takeuchi, 1995). *Knowledge Management* mengkaji bagaimana pengetahuan, sebagai sumber daya yang sangat berharga, dapat dikelola secara efektif untuk menciptakan keunggulan kompetitif dan meningkatkan kinerja organisasi serta kinerja individu. Fokus utama *knowledge management* adalah pengelolaan aliran pengetahuan, baik itu pengetahuan eksplisit (yang terstruktur dan dapat didokumentasikan) maupun pengetahuan tacit (yang bersifat pribadi dan sulit

Variabel	Definisi Teori	Definisi Operasional	Indikator	Alat dan Cara Ukur	Hasil Pengukuran	Kriteria Objektif
			<p>disiplin kerja dan efisiensi penerapan pelayanan.</p> <p>4. <i>Interpersonal Impact (Hubungan Interpersonal)</i> Mengukur kemampuan tenaga medis menjalin hubungan yang baik dengan pasien melalui sikap ramah, empati, dan kepedulian. Hubungan interpersonal yang positif meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pasien terhadap rumah sakit.</p>			