

SKRIPSI

UPAYA MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN MELALUI MANAJEMEN PENGETAHUAN DI UNIT RAWAT INAP RUMAH SAKIT BHAYANGKARA POLDA LAMPUNG



OLEH

NAMA : CHRIS DWINA ANGGIANA BR SILALAH

NIM : 10011381722124

**PROGRAM STUDI ILMU KESEHATAN MASYARAKAT (S1)
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2021**

SKRIPSI

UPAYA MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN MELALUI MANAJEMEN PENGETAHUAN DI UNIT RAWAT INAP RUMAH SAKIT BHAYANGKARA POLDA LAMPUNG

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar (S1)
Sarjana Kesehatan Masyarakat pada Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Sriwijaya



OLEH

NAMA : CHRIS DWINA ANGGIANA BR SILALAH
NIM : 10011381722124

**PROGRAM STUDI ILMU KESEHATAN MASYARAKAT (S1)
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2021**

**ADMINISTRASI KEBIJAKAN KESEHATAN
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
Skripsi, 22 Juli 2021**

Chris Dwina Anggiana BR Silalahi

**Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Melalui Manajemen Pengetahuan di
Unit Rawat Inap Rumah Sakit Bhayangkara Polda Lampung**

XII + 140 halaman, 11 tabel, 3 gambar, 9 lampiran

ABSTRAK

Berdasarkan Permenkes No. 4 tahun 2018 setiap rumah sakit diwajibkan untuk dapat memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis upaya meningkatkan mutu pelayanan melalui manajemen pengetahuan di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Bhayangkara Polda Lampung. Adapun metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan menggunakan pendekatan desain kualitatif (*qualitative research*), dimana akan dilakukan uji validitas menggunakan triangulasi sumber, metode, dan data. Informan dalam penelitian ini berjumlah 6 orang yang dipilih secara *purposive* yaitu 3 orang manajemen rumah sakit dan 3 orang perawat unit rawat inap.

Berdasarkan penelitian upaya proses *knowledge creation* dilakukan rumah sakit dengan pengadaan *in house training*, pelatihan, penggunaan internet, dan rapat evaluasi. Namun tidak seluruh perawat dapat mengikuti kegiatan karena pendanaan yang terbatas. Sedangkan proses *knowledge sharing* sudah dilakukan secara berjenjang namun masih terdapat hambatan yaitu adanya *shift* kerja perawat. Sehingga tidak semua perawat dapat mendapatkan pengetahuan baru secara bersamaan. Dan yang terakhir proses *knowledge implementing*, rumah sakit menyediakan tempat untuk kegiatan pendidikan dan pelatihan, komputer sebagai penunjang kegiatan, serta terdapat modul-modul pembelajaran. Dari ketiga proses *knowledge management* RS. Bhayangkara Polda Lampung sudah melakukan upaya peningkatan mutu melalui manajemen pengetahuan namun masih perlu ditingkatkan untuk mengatasi permasalahan yang ditemukan. Pihak rumah sakit dapat mengatasi masalah tersebut dengan cara pemberian *reward* bagi perawat yang memiliki penilaian kinerja yang baik untuk dapat mengikuti pelatihan, menjalin kerjasama dengan universitas sehingga dapat mendatangkan pembicara untuk mengurangi pengeluaran anggaran, mengikuti perkembangan program pemerintah untuk peningkatan pengetahuan perawat yang diadakan secara gratis dan memanfaatkan media sosial untuk memberikan informasi mengenai pengetahuan baru yang perlu diketahui oleh perawat dengan tetap melakukan evaluasi secara berkelanjutan.

Kata Kunci: Mutu Pelayanan, *Knowledge Management*

Kepustakaan: 67 (1988-2020)

Faculty Of Public Health

Sriwijaya University

Thesis, 22 Juli 2021

Chris Dwina Anggiana BR Silalahi

The Effort To Improve Service Quality Through Knowledge Management In Inpatient Unit Of The Bhayangkara Polda Lampung Hospital

XII + 140 pages, 11 table, 3 pictures, 9 attachments

ABSTRACT

Based on Permenkes No. 4 of 2018 every hospital is required to be able to provide quality health services, this study aims to analyze efforts to improve service quality through knowledge management in the Inpatient Unit of the Bhayangkara Hospital Polda Lampung. The research method used is descriptive using a qualitative design approach (qualitative research). The researcher used the triangulation of sources, methods, and data for validity tested. The informants in this study were 6 people who were selected purposively, namely 3 hospital management and 3 inpatient unit nurses.

Based on the research, the efforts of the knowledge creation process are carried out by hospitals by providing in-house training, training, internet use, and evaluation meetings. However, not all nurses can participate in the activities due to limited funding. While the knowledge sharing process has been carried out in stages but there are still obstacles, namely the nurse's work shift. So that not all nurses can get new knowledge at the same time. And finally the knowledge implementing process, the hospital provides a place for education and training activities, computers to support activities, and there are learning modules. From the three processes of knowledge management RS. Bhayangkara Polda Lampung has made efforts to improve quality through knowledge management but still needs to be improved to overcome the problems found. The hospital can overcome this problem by giving rewards for nurses who have good performance appraisals to be able to take part in training, collaborate with universities so that they can bring in speakers to reduce budget expenditures, follow government programs to increase knowledge of nurses which are held for free and utilizing social media to provide information about new knowledge that nurses need to know while continuing to evaluate continuously.

Keywords: *Service Quality, Knowledge Management Literature: 67 (1988-2020)*

LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Saya dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini dibuat dengan sejujurnya dengan mengikuti kaidah Etika Akademik FKM Unsri serta menjamin bebas plagiarism. Bila kemudian diketahui saya melanggar Etika Akademik maka saya bersedia dinyatakan tidak lulus/gagal.

Indralaya, 22 Juli 2021

Yang bersangkutan,



Chris Dwina Anggiana BR Silalahi

NIM. 10011381722124

HALAMAN PENGESAHAN

UPAYA MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN MELALUI MANAJEMEN PENGETAHUAN DI UNIT RAWAT INAP RUMAH SAKIT BHAYANGKARA POLDA LAMPUNG

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat Ilmu Kesehatan Masyarakat

Oleh

Chris Dwina Anggiana BR Silalahi

10011381722124

Mengetahui

Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat



Dt. Misnamarti, SKM., M.KM
NIP. 197606092002122001

Indralaya, 26 Juli 2021

Pembimbing



Iwan Stia Budi, S.KM., M.Kes

NIP. 197712062003121003

HALAMAN PERSETUJUAN

Karya tulis ilmiah berupa Skripsi ini dengan judul “Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Melalui Manajemen Pengetahuan di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Bhayangkara Polda Lampung” telah pertahankan Tim Penguji Skripsi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya pada tanggal 22 Juli 2021.

Indralaya, 26 Juli 2021

Tim Penguji Skripsi

Ketua:

1. Najmah, S.KM, M.PH, P.Hd
NIP.198307242006042003

()

Anggota:

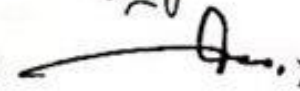
2. Dr. dr. Rizma Adlia Syakurah, MARS
NIP.198601302015104201

()

3. Dian Safriantini, S.KM, M.PH
NIP.198810102015042001

()

4. Iwan Stia Budi, S.KM. M.Kes
NIP.197712062003121003

()

Mengetahui

Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat


Dr. Misnanarti, S.K.M., M.KM
NIP.197606092002122001

Koordinator Program Studi
Kesehatan Masyarakat


Dr. Ndyrikasan, S.KM., M.Kes
NIP 197811212001122002

RIWAYAT HIDUP

Data Pribadi

Nama : Chris Dwina Anggiana BR Silalahi
NIM : 10011381722124
Tempat Tanggal Lahir : Medan, 11 Agustus 1999
Alamat : Jln. Asih Permasi III, Blok C 21/No.1 Jaka Mulya
Bekasi Selatan
No Hp : 081373298098
Email : chris.dwina110899@gmail.com
Nama Orang Tua
Ayah : Mangisitua Silalahi
Ibu : Hica Surta Manginar Siahaan

Riwayat Hidup

1. TK Sang Timur 2006-2007
2. SDK Pamardi Yuwana Bhakti 2007-2012
3. SMP Santo Markus II 2012-2014
4. SMA Pax Patriae 2014-2017
5. S1 Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat 2017-Sekarang
Peminatan Administrasi Kebijakan Kesehatan
Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya

Riwayat Organisasi

1. Vokalis Symphony FKM 2017
2. Anggota Divisi Desain BO Pres Publishia 2018

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan berkat dan rahmat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Melalui Manajemen Pengetahuan di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Bhayangkara Polda Lampung” dengan baik dalam rangka memenuhi syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya.

Penulis mendapatkan banyak masukan, dukungan, motivasi dan bimbingan dari berbagai pihak dalam penyusunan skripsi ini agar berjalan dengan baik. Penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Dr. Misnaniarti, S.KM., M.KM selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya dan pembimbing skripsi yang selalu sabar membimbing, memberi kritik dan saran yang membangun, serta atas ketersediaan waktu dan perhatian yang telah diberikan hingga selesainya skripsi ini.
2. Dr. Novrikasari, S.KM., M.Kes selaku Ketua Jurusan Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya.
3. Iwan Stia Budi S.KM., M.Kes, Najmah, S.KM, M.PH, P.Hd, Dr. dr. Rizma Adlia Syakurah, MARS dan Dian Safriantini, S.KM, M.PH selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan kepada saya dalam menyusun skripsi ini.
4. Seluruh Dosen dan Staff Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi.
5. Kedua orang tua penulis, Papa Mangisitua Silalahi dan Mama Hica Surta Manginar Siahaan serta abang-adik penulis, Bang Chrisone dan Trisandro yang selalu memberikan dukungan serta motivasi.
6. Sahabatku Jekes, Lisa, Sucay, Dahlia, Jaja yang selalu menjadi teman berbagi cerita, teman hidup rantau yang tanpa henti selalu memberikan semangat, doa, motivasi, bantuan, dan menjadi *support system* bagi penulis sejak awal perkuliahan sampai saat ini.

7. Ajeng, Cekmel, Anggi, Syafira yang mau saya repotkan untuk hal-hal teknis dan urusan perskripsian ini serta urusan magang.
8. Teman-teman seperjuangan angkatan 2017 yang tidak dapat disebutkan satu-persatu. Terimakasih telah memberikan motivasi, bantuan, kebersamaan dan ilmu yang tak ternilai agar kita selalu berproses dan berprogress setiap harinya.

Peneliti menyadari masih banyak masukan dan saran untuk penyempurnaan skripsi ini. Sekiranya skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan dapat berguna sebagai referensi penelitian-penelitian lainnya.

Indralaya, 26 Juli 2021

Chris Dwina Anggiana BR Silalahi

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Universitas Sriwijaya, saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Chris Dwina Anggiana BR Silalahi
NIM : 10011381722124
Program Studi : Ilmu Kesehatan Masyarakat
Fakultas : Kesehatan Masyarakat
Jenis Karya Ilmiah : Skripsi

Dengan ini menyatakan menyetujui untuk memberikan kepada Fakultas kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya **Hak Bebas Royalti Noneksekutif (*Non-exclusive Royalty Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul: Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Melalui Manajemen Pengetahuan di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Bhayangkara Polda Lampung.

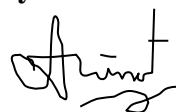
Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak Bebas Royalti Noneklusif ini Universitas Sriwijaya berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat : di Indralaya

Pada Tanggal: 26 Juli 2021

Yang menyatakan



(Chris Dwina Anggiana BR Silalahi)

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISIME	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.3.1 Tujuan Umum	5
1.3.2 Tujuan Khusus	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.4.1 Bagi Peneliti	5
1.4.2 Bagi Rumah Sakit Bhayangkara Polda Lampung.....	5
1.4.3 Bagi Fakultas Kesehatan Masyarakat Unsri	6
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	6

1.5.1	Lingkup Lokasi	6
1.5.2	Lingkup Materi.....	6
1.5.3	Lingkup Waktu.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....		7
2.1	Rumah Sakit	7
2.1.1	Definisi Rumah Sakit	7
2.1.2	Tugas dan Fungsi Rumah Sakit	8
2.2	Klasifikasi Rumah Sakit.....	9
2.3	Mutu Pelayanan	10
2.3.1	Definisi Mutu Pelayanan.....	10
2.3.2	Manfaat Mutu Pelayanan	11
2.3.3	Penilaian Mutu Pelayanan Kesehatan	12
2.4	Manajemen Pengetahuan (<i>Knowledge Management</i>).....	12
2.4.1	Definisi Pengetahuan (<i>Knowledge</i>).....	12
2.4.2	Piramida Pengetahuan (<i>Knowledge Pyramid</i>)	14
2.4.3	Definisi Manajemen Pengetahuan (<i>Knowledge Management</i>).....	14
2.4.4	Tujuan dan Manfaat Manajemen Pengetahuan (<i>Knowledge Management</i>).....	15
2.4.5	Komponen Manajemen Pengetahuan (<i>Knowledge Management</i>)..	17
2.4.6	Proses Manajemen Pengetahuan (<i>Knowledge Management</i>)	19
2.5	<i>Malcolm Baldrige National Quality Award</i>	20
2.5.1	Definisi <i>Malcolm Baldrige</i>	20
2.5.2	Tujuan <i>Malcolm Baldrige</i>	21
2.5.3	Kriteria <i>Malcolm Baldrige</i>	21
2.5.4	Fungsi <i>Malcolm Baldrige</i>	23
2.6	Penelitian Terkait	25

2.7	Kerangka Teori.....	31
2.8	Kerangka Konsep	33
2.9	Definisi Operasional.....	34
BAB III METODE PENELITIAN		36
3.1	Desain Penelitian	36
3.2	Informan Penelitian	36
3.3	Jenis, Cara, dan Alat pengumpulan Data	37
3.3.1	Jenis Pengumpulan data	37
3.3.2	Cara Pengumpulan Data.....	38
3.3.3	Alat Pengumpulan Data	39
3.4	Pengolahan Data.....	39
3.5	Validasi Data	40
3.6	Analisis dan Penyajian Data.....	41
BAB IV HASIL PENELITIAN.....		42
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	42
4.1.1	Luas Wilayah dan Alamat Rumah Sakit Bhayangkara Poldo Lampung	42
4.1.2	Struktur Organisasi.....	42
4.1.3	Data Kepegawaian Rumah Sakit Bhayangkara Poldo Lampung.....	44
4.1.4	Sarana dan Prasarana Rumah Sakit Bhayangkara Poldo Lampung	45
4.1.5	Visi dan Misi Rumah Sakit Bhayangkara Poldo Lampung.....	46
4.1.6	Tujuan Rumah Sakit Bhayangkara Poldo Lampung.....	46
4.2	Hasil Penelitian	47
4.2.1	Karakteristik Informan.....	47

4.2.2 Proses Penciptaan Pengetahuan (<i>Knowledge Creation</i>).....	48
4.2.3 Proses Penyebaran Pengetahuan (<i>Knowledge Sharing</i>).....	58
4.2.4 Proses Penerapan Pengetahuan (<i>Knowledge Implementing</i>).....	58
BAB V PEMBAHASAN.....	61
5.1 Keterbatasan Penelitian.....	61
5.2 Pembahasan.....	61
5.2.1 Penciptaan Pengetahuan (<i>Knowledge Creation</i>).....	62
5.2.2 Penyebaran Pengetahuan (<i>Knowledge Sharing</i>).....	67
5.2.3 Penerapan Pengetahuan (<i>Knowledge Implementing</i>)	68
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	71
6.1 Kesimpulan.....	71
6.2 Saran	72

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terkait.....	25
Tabel 2. 2 Definisi Operasional.....	34
Tabel 3. 1 Daftar Informan dan Cara Pengumpulan Data.....	37
Tabel 4.1 Data Kepegawaian Rumah Sakit Bhayangkara Polda Lampung Sesuai Kualifikasi Keahlian	43
Tabel 4.2 Karakteristik Informan Manajemen Rumah Sakit	46
Tabel 4.3 Karakteristik Informan Perawat Rumah Sakit	46
Tabel 4.4 Hasil Telaah Dokumen Laporan Pelaksanaan Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Rumah Sakit Bhayangkara Polda Lampung.....	49
Tabel 4.5 Hasil Telaah Dokumen Laporan Pelaksanaan Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Rumah Sakit Bhayangkara Polda Lampung Tahun 2019 dan 2020	52
Tabel 4.6 Hasil Telaah Dokumen Kompetensi Perawat	53
Tabel 4.7 <i>Morning Briefing</i> Perawat di Ruang Rawat Inap.....	56
Tabel 4.8 Hasil Observasi Sarana atau Media Penerapan Pengetahuan	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 <i>Knowledge Pyramid</i>	16
Gambar 2. 2 Kerangka Teori	34
Gambar 2. 3 Kerangka Konsep	35

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. *Informed Consent*

Lampiran 2. Lembar Persetujuan Menjadi Responden

Lampiran 3. Pedoman Wawancara Manajemen Rumah Sakit

Lampiran 4. Pedoman Wawancara Perawat

Lampiran 5. Lembar Observasi

Lampiran 6. Telaah Dokumen

Lampiran 7. Dokumentasi Penelitian

Lampiran 8. Surat Izin Penelitian

Lampiran 9. Surat Izin Penelitian dari RS. Bhayangkara Polda Lampung

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang memiliki fungsi untuk memberikan pelayanan kesehatan secara komprehensif. Pelayanan kesehatan secara komprehensif adalah pelayanan kesehatan menyeluruh yang diberikan rumah sakit kepada pasien sesuai kebutuhan dengan memperhatikan keterampilan, kompetensi dokter, serta fasilitas yang tersedia pada rumah sakit. Agar rumah sakit dapat menjalankan fungsinya dengan baik maka rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan No. 4 tahun 2018 setiap rumah sakit diwajibkan untuk memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan mengutamakan kepentingan pasien serta sesuai dengan standar pelayanan Rumah Sakit (Kementrian Kesehatan RI, 2018).

Rumah Sakit Bhayangkara Polda Lampung merupakan Rumah Sakit Umum milik Pemerintah Provinsi Lampung yang didirikan pada tahun 1965. Rumah sakit ini memiliki lokasi yang berada di Ibu Kota Provinsi Lampung yaitu Kota Bandar Lampung, yang melayani pasien PNS atau anggota Polri dan masyarakat umum. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Rumah Sakit Bhayangkara Polda Lampung merupakan rumah sakit yang memiliki lokasi dan pasar yang baik pada masyarakat. Namun, berdasarkan data *Bed Occupancy Ratio* (BOR) menunjukan dari 4 (empat) rumah sakit umum milik pemerintah di Kota Bandar Lampung, Rumah Sakit Bhayangkara Polda Lampung memiliki *Bed Occupancy Ratio* (BOR) yang rendah. Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Dr. H. Abdul Moeloek sebesar 77,24 %, Rumah Sakit Umum Daerah Dr. A. Dadi Tjokrodipo sebesar 58%, Rumah Sakit Tk IV 02.07.04 sebesar 52% dan Rumah Sakit Bhayangkara Polda Lampung menunjukan nilai *Bed Occupancy Ratio* (BOR) pada tahun 2019 adalah 43,98%. Nilai ideal yang disarankan oleh Dapertemen Kesehatan RI tahun

2005 untuk *Bed Occupancy Ratio* (BOR) adalah 60% - 85%. Artinya, nilai indikator penggunaan tempat tidur Rumah Sakit Bhayangkara Polda Lampung belum mencapai nilai ideal.

Penggunaan tempat tidur merupakan bagian dari Unit Rawat Inap Rumah Sakit. Dimana Unit Rawat Inap Rumah Sakit memiliki pengaruh yang besar bagi sebuah Rumah Sakit. Hal ini dikarenakan salah satu sumber pendapatan (*revenue*) utama sebuah Rumah Sakit bersumber dari Unit Rawat Inap (Puspitawati dan Ratnawati, 2014). Semakin tinggi nilai BOR pada suatu rumah sakit maka semakin tinggi pula penggunaan tempat tidur yang ada untuk perawatan pasien. Begitu juga sebaliknya, semakin rendah BOR pada suatu rumah sakit maka semakin sedikit tempat tidur yang digunakan untuk merawat pasien dibandingkan tempat tidur yang telah disediakan. *Bed Occupancy Ratio* (BOR) yang rendah menunjukkan adanya ketakefisienan penggunaan tempat tidur di Rumah Sakit. Oleh karena itu strategi yang tepat sangat dibutuhkan Rumah Sakit Bhayangkara Polda Lampung untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan. Sehingga dapat menghasilkan mutu pelayanan yang baik dan dapat meningkatkan *Bed Occupancy Ratio* (BOR) pada Rumah Sakit.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Gazpers dan Fontana (2013), menunjukkan kriteria dari *Malcolm Baldrige* dapat memberikan identifikasi mulai dari kekuatan sampai peluang perbaikan yang akan berpengaruh terhadap peningkatan mutu pelayanan rumah sakit. Ada 7 (tujuh) kriteria yaitu kepemimpinan (*leadership*), perencanaan strategis (*strategic planning*), fokus pelanggan (*customer focus*), pengukuran, analisis, dan manajemen pengetahuan (*measurement, analysis, and knowledge management*), fokus pada sumber daya manusia (*focus on human resources*), fokus pada proses (*focus on process*), dan hasil (*result*).

Dari ketujuh kriteria yang terdapat pada *Malcolm Baldrige*, kriteria yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengukuran, analisis, dan manajemen pengetahuan (*measurement, analysis, and knowledge management*) dimana manajemen pengetahuan (*knowledge management*) sebagai fokus dari penelitian. Hal ini dikarenakan kualitas pelayanan bagi seorang pasien yang pertama adalah pemberian pelayanan kesehatan secara personal oleh pegawai Rumah Sakit

terhadap kecepatan dalam proses kesembuhannya. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Karassavidou et al.,(2009) menunjukkan bahwa dimensi personal (*human factor*) dianggap penting oleh pasien. Dimana kualitas pelayanan yang diharapkan oleh pasien meliputi sikap, perilaku, kecepatan waktu pelayanan, serta kejelasan informasi yang diberikan oleh pegawai Rumah Sakit (Chilgren, 2008). Sehingga untuk dapat menghasilkan kualitas pelayanan sesuai dengan yang diharapkan pasien, maka kompetensi (pengetahuan) sumber daya manusia (SDM) sangat penting pada Rumah Sakit. Terutama bagi SDM Rumah Sakit yang terlibat langsung dalam pemberian perawatan kepada pasien.

Sumber daya manusia (SDM) pada Rumah Sakit merupakan 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. Terutama perawat, dimana memiliki jumlah terbesar dalam kepegawaian rumah sakit sehingga memiliki potensi yang besar untuk terjadi kesalahan medis (*medical errors*). Dengan adanya manajemen pengetahuan (*knowledge management*) dapat membantu Rumah Sakit dalam mengkomunikasikan perilaku yang diharapkan, mengendalikan biaya dan meningkatkan kepuasan pasien (Ratnamiasih et al., 2012). Sehingga upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan berhubungan dengan kompetensi (pengetahuan) personal yang dimiliki pegawai Rumah sakit dalam pemberian pelayanan kesehatan secara langsung kepada pasien.

Selain itu adanya manajemen pengetahuan (*knowledge management*) diharapkan dapat meningkatkan *health literacy* bagi pegawai Rumah Sakit. *health literacy* sangat penting bagi tenaga kesehatan karena dengan adanya *health literacy* dapat memberikan pengaruh bagi petugas kesehatan dalam memperoleh, memahami, memproses, menggunakan informasi, dan pemberian pelayanan kesehatan (Batterham et al., 2016). Prinsip tersebut kemudian diterapkan dalam kegiatan pemberian asuhan keperawatan, agar dapat meningkatkan pelayanan keperawatan (Grace, 2016). Menurut Mccune et al., (2016), *health literacy* berkaitan dengan ketepatan pemberian pelayanan keperawatan yang sesuai dengan standar keselamatan pasien, dimana akan mempengaruhi kualitas pelayanan yang

akan diberikan. *Health literacy* memiliki dampak positif terhadap pelayanan yang diberikan oleh perawat di rumah sakit. Menurut Nouri dan Rudd (2015), adanya *health literacy* berdampak kepada rasa percaya pasien terhadap informasi yang diterimanya serta dapat menumbuhkan rasa hormat dan membina hubungan saling percaya antara perawat dan pasien. Sehingga juga akan berdampak kepada peningkatan mutu pelayanan pada rumah sakit. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Melalui Manajemen Pengetahuan di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Bhayangkara Polda Lampung”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan terhadap Rumah Sakit Bhayangkara Polda Lampung menunjukkan lokasi yang strategis dan pasar yang baik bagi masyarakat. Namun, dari ke 4 (empat) Rumah Sakit Umum milik pemerintah yang ada di Kota Bandar Lampung menunjukkan angka penggunaan tempat tidur (TT) di unit rawat inap Rumah Sakit Bhayangkara Polda Lampung adalah yang terendah. *Bed Occupancy Ratio* (BOR) Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Dr. H. Abdul Moeloek sebesar 77,24 %, Rumah Sakit Umum Daerah Dr. A. Dadi Tjokrodipo sebesar 58%, Rumah Sakit Tk IV 02.07.04 sebesar 52% dan Rumah Sakit Bhayangkara Polda Lampung menunjukkan nilai *Bed Occupancy Ratio* (BOR) pada tahun 2019 adalah 43,98%, sedangkan nilai ideal yang disarankan oleh Dapertemen Kesehatan RI tahun 2005 untuk *Bed Occupancy Ratio* (BOR) adalah 60% - 85%. Menunjukkan adanya ketakefisienan penggunaan tempat tidur di Rumah Sakit. Perlu adanya peningkatan mutu pelayanan yang dilakukan oleh rumah sakit. Salah satunya terhadap Sumber Daya Manusia (SDM) di Rumah Sakit. SDM sebagai aset utama dalam rumah sakit menjadi sangat penting. Hal ini dikarenakan bagi pasien, kualitas pelayanan yang diberikan akan terlihat pertama ketika pemberian pelayanan secara personal oleh pegawai Rumah Sakit terhadap tingkat kesembuhannya. Sehingga dengan adanya manajemen pengetahuan (*knowledge management*) pegawai yang baik diharapkan dapat memberikan pelayanan kesehatan baik juga. Berdasarkan identifikasi masalah tersebut maka rumusan masalah yang diajukan adalah upaya

meningkatkan mutu pelayanan melalui manajemen pengetahuan di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Bhayangkara Polda Lampung.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Menganalisis upaya meningkatkan mutu pelayanan melalui manajemen pengetahuan (*knowledge management*) di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Bhayangkara Polda Lampung.

1.3.2 Tujuan Khusus

- A. Menganalisis proses penciptaan pengetahuan (*knowledge creation*) dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan di unit rawat inap Rumah Sakit Bhayangkara Polda Lampung.
- B. Menganalisis proses penyebaran pengetahuan (*knowledge sharing*) dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan di unit rawat inap Rumah Sakit Bhayangkara Polda Lampung.
- C. Menganalisis proses penerapan pengetahuan (*knowledge implementing*) dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan di unit rawat inap Rumah Sakit Bhayangkara Polda Lampung.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Peneliti

Memberikan pengetahuan dan wawasan cara melakukan penelitian dibidang kesehatan dan mengaplikasikannya dalam ilmu yang diperoleh dibangku kuliah terutama mengenai analisis upaya meningkatkan mutu pelayanan melalui manajemen pengetahuan.

1.4.2 Bagi Rumah Sakit Bhayangkara Polda Lampung

Memberikan sumbangan pemikiran dan bahan masukan untuk perbaikan mutu pelayanan guna memenuhi kepuasan pasien, sehingga dapat meningkatkan

angka penggunaan tempat tidur (TT) atau *Bed Occupancy Ratio* (BOR) di Rumah Sakit Bhayangkara Polda Lampung.

1.4.3 Bagi Fakultas Kesehatan Masyarakat Unsri

Memberikan tambahan karya tulis yang bermanfaat bagi semua pihak dan dapat dijadikan referensi bagi pihak yang ingin melakukan penelitian selanjutnya tentang analisis upaya meningkatkan mutu pelayanan melalui manajemen pengetahuan di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Bhayangkara Polda Lampung.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

1.5.1 Lingkup Lokasi

Lokasi penelitian dilaksanakan di Rumah Sakit Bhayangkara Polda Lampung.

1.5.2 Lingkup Waktu

Pelaksanaan penelitian ini akan dilakukan pada bulan April

1.5.3 Lingkup Materi

Materi penelitian ini termasuk dalam ruang lingkup manajemen mutu pelayanan kesehatan terkhusus untuk menganalisis upaya meningkatkan mutu pelayanan melalui manajemen pengetahuan di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Bhayangkara Polda Lampung.

DAFTAR PUSTAKA

- Amry, H., 2020. Penerapan Model Distance Learning dalam Pelatihan Dasar CPNS di Masa Pandemi Covid 19 (Adaptasi Kebiasaan Baru) 19, 43–50.
- Association Of State And Territorial Health Officials, 2005. Knowledge Management for Public Health Professionals. Washington DC.
- Astuti, W., Hayati, R., Suparti, H., 2019. Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Kinerja Perawat Di Rumah Sakit Umum Daerah H. Badaruddin Kasim tahun 2019 3, 722–734.
- Ayuningtyas, D., Tambunan, S., Bachtiar, A., 2005. Penilaian Mutu Rumah Sakit Tugu Ibu dengan The Malcolm Baldrige National Quality Award Tahun 2005 08, 191–197.
- Azwar, A., 1996. Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan. Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.
- Barlian, E., 2016. Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif. Sukabina Press.
- Batterham, R.W., Hawkins, M., Collins, P.A., Buchbinder, R., 2016. Health Literacy: Applying Current Concepts to Improve Health Services and Reduce Health Inequalities. Public Health 3–12.
- Bawelle, S.C., Sinolungan, J., Hamel, R., 2013. Hubungan Pengetahuan dan Sikap Perawat dengan Pelaksanaan Keselamatan Pasien (Patient Safety) Di Ruang Rawat Inap RSUD Liun Kendage Tahuna. J. Keperawatan UNSRAT 1, 113221.
- Becerra, I.F., Sabherwal, R., 2015. Knowledge Management : Systems and Process, Second. ed. Routledge, 711 Third Avenue, New York, NY 10017.
- Belkassah, M., 2019. The Relationship between Total Quality Management and

- Financial Performance : Evidence from Morocco. Arch. Bus. Res.
- Bounds, G., 1994. Beyond Total Quality Management Toward The Emerging Paradigm, Internatio. ed. McGraw-Hill Inc.
- Chilgren, A.A., 2008. Manager and The New Definition Of Quality. J. Healthc. Manag. 53 (4):221.
- Darudiato, S., Setiawan, K., 2013. Knowledge Management : Konsep dan Metodologi IV, 11–17.
- Elentika, S., 2018. Pengaruh Pelatihan, Kompetensi, dan Insetif terhadap Kinerja Perawat Pada Rumah Sakit Umum Bunda Thamrin Medan.
- Faris, R.M., Mulyati, H., Anggraeni, E., 2020. Pengaruh Manajemen Pengetahuan Terhadap Peningkatan Inovasi Dan Kualitas Pelayanan RSUD Kabupaten Serang XXV, 18–34.
- Feigenbaum, A. V, 1988. Total Quality Control, Third. ed. New York.
- FK-KMK UGM, 2019. Memperkuat Kapasitas Rumah Sakit Melalui Kolaborasi. Yogyakarta.
- Gazpers, Vincent, Fontana, Avanti, 2013. Kriteria Malcolm Baldrige untuk Keunggulan Kinerja. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Gazpersz, V., 2002. Fungsi Baldrige Assessment. Vinchristo Publication, Bogor.
- Goldstein, H.M., Coletti, M., 2011. Knowledge Management : A Regional Initiative (Presentation).
- Grace, S., 2016. Nursing Assessment of Health Literacy. Disertasi Publ. ProQuest N.
- H, S., 2007. Pengantar Knowledge Sharing untuk Community Development. Pengetahuan Kawasan Timur Indonesia, Makasar.
- Haksamana, S., Farid, M., Prayoga, D., Rifqo, M., Syahrah, S., Naura, S., Wiwoho, S., 2018. Analisis Kinerja Unit Rawat Inap Rumah Sakit X

Berdasarkan Kriteria Malcolm Baldrige 2, 12–20.

Henniwati, Eliza, 2020. Hubungan Motivasi Dengan Kinerja Perawat Pelaksana di Ruang Rawat Inap RSUD Padang Pariaman.

Jason, P., Kindangen, P., Hasan, A., 2018. Penanganan Penerapan Total Quality Management (TQM) Terhadap Kualitas Penanganan RSUD Maria Walanda Maramis Minahasa Utara 6, 1438–1447.

Karamitri, I., Talias, M.A., Bellali, T., 2017. Knowledge Management Practices in Healthcare Settings: A Systematic Review. *Int. J. Health Plann. Manage.* 32, 4–18. <https://doi.org/10.1002/hpm.2303>

Karassavidou, E., Glaveli, N., P., 2009. Quality In Nhs Hospitals: No One Knows Better Than Patients. *Meas. Bus. Excell. J* 34–36.

KARS, 2017a. Standar Nasional Akreditasi Rumah Sakit Edisi 1, Edisi 1. ed. Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS), Jakarta Selatan.

KARS, 2017b. Standar Nasional Akreditasi Rumah Sakit.

Kementrian Kesehatan RI, 2018. PMK no 4 Tahun 2018 Tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien, Kementerian Kesehatan RI. Jakarta.

Kementrian Kesehatan RI, 2009. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit. Jakarta.

Kementrian Kesehatan RI, 2008. Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 129/Menkes/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.

Khiavi, F., Ghobadian, S., Joo, M., 2015. The association between effectiveness of the management processes and quality of health services from the perspective of the managers in the The association between effectiveness of the management processes and quality of health services from the perspect.

Liebowitz, J., 1999. Key Ingredients to The Success of an Organization's Knowledge Management Strategy. *Knowl. Process Manag.* Vol. 6,(1), 37–40.

- Manengkei, B., 2016. Mutu Jasa Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado. *J. Paradig.* 1–14.
- Margono, 2010. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Mccune, R.L., Lee, H., Pohl, J.M., 2016. *Assessing Health Literacy in Safety Net Primary Care Practices*.
- Moleong, L.J., 2013. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Moleong, L.J., 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Muninjaya, A.A.G., 2015. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, 2 ed. Penerbit Buku Kedokteran EGC, Jakarta.
- Murdiyanto, E., 2020. *Penelitian Kualitatif (Teori dan Aplikasi disertai contoh proposal)*, Edisi I. ed. Lembaga Penelitian dan Pengabdian Pada Masyarakat UPN “Veteran” Yogyakarta Press, Yogyakarta.
- Muresan, P., Milosan, I., Senchentu, D., Reita, A., Machedon, T., Oancea, G., 2019. *Study of health and safety in the manufacturing industry using Pareto analysis*.
- Nadawiyah, S.A., 2020. *Analisis Pendekatan Malcolm Baldrige National Quality (Mbnq) Terhadap Kinerja Rumah Sakit Umum Daerah 45 Kabupaten Kuningan Jawa Barat*. *J. Ilm. Dozen Glob.* 2, 42–53.
- Nadianisa, S., 2018. *Analisis Pengaruh Budaya Organisasi dan Knowledge Management Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Modal Intelektual Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Rumah Sakit Permata Medika Semarang)*. Universitas Diponegoro.
- Nangoi, W., Pondaag, L., Hamel, R., 2014. *Hubungan Pemberian Reward Dengan Kinerja Perawat Di Ruang Irina a Rsup Prof. Dr. R.D. Kandou Manado*. *J. Keperawatan UNSRAT* 2, 109066.

- Nasution, M., 2004. *Manajemen Terpadu*. Ghalia Indonesia, Yogyakarta.
- National Institute of Standards and Technology, 2011. *Health Care Criteria for Performance Excellence*. National Institute of Standards and Technology, Gaithersburg.
- Nouri, S.S., Rudd, R., 2015. Health Literacy in The “Oral Exchange”: An Important Element of Patient-Provider Communication.
- Nulhakim, L., 2016. Knowledge Management System untuk Mendukung Pengetahuan Antar Perawat Studi Kasus Rumah Sakit Umum Kota Tangerang Selatan 2, 165–188. <https://doi.org/10.1201/b21448>
- Nurchayanti, E., Setiawan, H., 2017. Studi Hubungan Antara Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien di Unit Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Bhakti Dharma Husada Kota Surabaya 3, 15–30.
- Nurhidayah, 2018. Hubungan Knowledge Management dengan Kinerja Perawat di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Unhas Makassar. *Wind. Heal. <jurnal Kesehat.* 1, 125–132.
- Pasthikarini, P., Wahyuningsih, A., Richard, S.D., 2018. Peran Manajer Keperawatan Dalam Menciptakan Motivasi Kerja Perawat. *J. Penelit. Keperawatan* 4. <https://doi.org/10.32660/jurnal.v4i2.322>
- Pertiwi, A., 2016. Model DKIW dalam Berbagi Pengetahuan 2, 25–29.
- Pratidina, D., 2016. Knowledge Management Pada Perawat di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam AL Muwardi Siduarjo 2, 40–48.
- Purnamasari, I., Kapalawi, I., 2013. Analisis Proses Manajemen Sumber Daya Manusia di Rumah Sakit Stella Maris Makassar. *J. MKMI* 120–124.
- Purwaningsih, D.F., 2015. Perilaku Meningkatkan Caring Perawat Dalam Mutu Pelayanan Perawat. *J. Manaj. Keperawatan* 3, 1–6.
- Purwoastuti, T.E., 2015. *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*. Pustaka Baru Press, Yogyakarta.

- Puspitawati, D.I., Ratnawati, T., 2014. Analisis Kinerja Kemandirian Keuangan dan Aktivitas Layanan Rawat Inap Utama Pada Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Jiwa Menur dengan Metode Activity Based Costing. *J. Ilmu Ekon. Manaj.* Januari 10, 16–26.
- Radne, I., Putri, R., Rosa, E.M., 2015. Analisis Motivasi Kerja Perawat di Ruang Rawat Inap RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II. *J. Ners Midwifwry Indones.* 3, 82–90.
- Rahma, Audiana, Fuad, M., 2016. Pengaruh Penerapan Konsep Teamwork dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Perawat Vol.5 No.4, 1–11.
- Ramdani, D.M., Hadijah, H.S., 2020. The Influence of Knowledge Management On Organizational Performance With ERP Implementation As Mediator. *Dijms* 1, 455–462. <https://doi.org/10.31933/DIJMS>
- Ratnamasih, I., Govindaraju, R., Prihartono, B., Sudirman, I., 2012. Kompetensi SDM dan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit. *Trikonomika* 11, 49–57.
- Ritonga, E.P., 2019. Pengaruh Sosialisasi Terhadap Penerapan Sasaran Patient Safety Oleh Perawat Pelaksana Di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan. *Indones. Trust Heal. J.* 1, 76–81. <https://doi.org/10.37104/ithj.v1i2.16>
- Sabarguna, B.S., 2007. *Knowledge Management Untuk Rumah Sakit*. CV. Sagung Seto, Jakarta.
- Saraswati, A., Widiartanto, M.A., 2016. Pengaruh Implementasi Knowledge Management Terhadap Kinerja Organisasi Melalui Inovasi Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada UMKM Industri Kreatif Digital di Kota Semarang). *J. Ilmu Adm. Bisnis* 5, 359–373.
- Sesrianty, V., Machmud, R., Yeni, F., 2019. Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan. *J. Kesehat. PERINTIS (Perintis's Heal. Journal)* 6, 116–126. <https://doi.org/10.33653/jkp.v6i2.317>
- Shidiq, U., Choiri, M., 2019. *Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan*.

J. Chem. Information Model.

- Sirait, R., 2019. Meningkatnya Jumlah Pengangguran Pada Profesi Perawat : Surat Tanda Registrasi. Universitas Sumatra Utara.
- Sudjoni, N., 2020. Implementasi Good Corporate Governance di Rumah Sakit Islam X. *JoEMS (Journal Educ. Manag. Stud.* 3, 13–22.
- Sugiyono, 2016. *Metode penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.* PT Alfabet, Bandung.
- Suhartina, I., Murni, T., Diana, R., 2019. Analisis Efektivitas SOP Pelaksanaan Penyimpanan Berkas Rekam Medis Di Puskesmas Lawang. *J. Manaj. Inf. Kesehatan. Indones.* 7, 128. <https://doi.org/10.33560/jmiki.v7i2.226>
- Sullivan, T.M., Limaye, R.J., Mitchell, V., D'Adamo, M., Baquet, Z., 2015. Leveraging the power of knowledge management to transform global health and development. *Glob. Heal. Sci. Pract.* 3, 150–162. <https://doi.org/10.9745/GHSP-D-14-00228>
- Sumardi, R., Suharyono, Elwisam, Aldrianto, H., 2019. Evaluasi Implementasi Manajemen Pengetahuan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta 4, 15–36.
- Suvonalya, Bachtiar, A., 2018. Quality of Service of Outpatient Unit in BA Hospital, Indonesia 388–394.
- Tampilang, R.M., Tuda, J., Warouw, H., 2013. Hubungan Supervisi Kepala Ruangan Dengan Kepuasan Perawat Pelaksana di RSUD Liunkendage Tahuna 1, 21–26.
- Tjakraatmadja, J.H., Lantu, D.C., 2006. *Knowledge Management dalam Konteks Organisasi Pembelajaran.* SBM - ITB (Sekolah Bisnis dan Manajemen - Institut Teknologi Bandung), Bandung.
- Tobing, P.L., 2011. *Manajemen Knowledge Sharing Berbasis Komunitas.* Knowledge Management Society Indonesia, Bandung.

- Triwibowo, C., Sulhah, Y., Husna, N.A., 2016. Handover Sebagai Upaya Peningkatan Keselamatan Pasien (Patient Safety) di Rumah Sakit. *J. Keperawatan Soedirman* 11, 76–80.
- Utama, T., Sukmawati, S., Dianty, F., 2020. Pengalaman Perawat Dalam Memberikan Asuhan Keperawatan Pada Pasien Terinfeksi Covid-19.
- Weinhardt, J., Sitzmann, T., 2019. Revolutionizing training and education? Three questions regarding massive open online courses (MOOCs). *Hum. Resour. Manag. Rev.*
- Wiguna, C., Saintika, Y., 2018. Penerapan Malcolm Baldrige dalam Sistem Penilaian Kinerja Manajemen Bidang Kesehatan 1, 10–17. <https://doi.org/10.37396/jsc.v1i1.2>
- Wijono, D., 2000. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Teori, Strategi, dan Aplikasi*, Vol. 1. ed. Airlangga University Press, Surabaya.
- Yang, C., Zhang, W., Gu, W., Shen, A., 2016. Research on the Application of Lean Management in Medical Consumables Material Logistics Management.
- Yolanda, I., 2017. Implementasi Kebijakan Pendidikan dan Pelatihan Aparatur Dalam Meningkatkan Kompetensi di Rumah Sakit Umum Daerah Linggajati Kabupaten Kuningan 20–27.