



Analisis Manajemen Pengetahuan dan Inovasi Layanan terhadap Efektifitas di Klinik Azizah Medika Bandar Lampung

Eliza Techa Fattima^{1*}, Vip Paramarta², Taufan Nugroho³, Farida Yuliaty⁴, Kosasih⁵

fattimaeliza@gmail.com^{1*}, vip@usbykp.ac.id², ibr_nug@yahoo.co.id³,

farida.yuliaty@usbykp.ac.id⁴, kosasih@usbykp.ac.id⁵

^{1,2,3,4,5}Program Studi Magister Manajemen

^{1,2,3,4,5}Universitas Sangga Buana

Received: 01 03 2026. Revised: 16 03 2026. Accepted: 29 03 2026.

Abstract : The effectiveness of healthcare services in clinics is greatly influenced by the organization's ability to manage knowledge and implement service innovation. Clinics that are able to optimize knowledge management and service innovation tend to provide more efficient, consistent, and quality services. This study aims to determine the implementation of knowledge management, service innovation, and service effectiveness, while also analyzing the influence of knowledge management and service innovation on service effectiveness at the Azizah Medika Clinic in Bandar Lampung. The study used a quantitative approach with a survei design. The study population was all 40 healthcare workers at the Azizah Medika Clinic using a saturated total sampling technique. Data were collected using a closed-ended questionnaire and analyzed through descriptive statistics, Pearson correlation, and multiple linear regression with t-tests, F-tests, and coefficients of determination. The results showed that the implementation of knowledge management was in the good category, and most respondents considered service effectiveness to be effective. The regression analysis showed that knowledge management and service innovation had a positive and significant effect on service effectiveness. Simultaneously, both variables had a significant effect, contributing 78.9%. Strengthening knowledge management and developing service innovation are important strategies in improving the quality and effectiveness of healthcare services.

Keywords : Knowledge Management, Service Innovation, Service Effectiveness.

Abstrak : Efektivitas pelayanan kesehatan di klinik sangat dipengaruhi oleh kemampuan organisasi dalam mengelola pengetahuan dan menerapkan inovasi layanan. Klinik yang mampu mengoptimalkan manajemen pengetahuan dan inovasi layanan cenderung memberikan pelayanan yang lebih efisien, konsisten, dan berkualitas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan manajemen pengetahuan, inovasi layanan, serta efektivitas pelayanan, sekaligus menganalisis pengaruh manajemen pengetahuan dan inovasi layanan terhadap efektivitas pelayanan di Klinik Azizah Medika Bandar Lampung. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain survei. Populasi penelitian adalah seluruh tenaga kesehatan di Klinik Azizah Medika sebanyak 40 orang dengan teknik total sampel jenuh. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner tertutup dan

dianalisis melalui statistik deskriptif, korelasi Pearson, serta regresi linier berganda dengan uji t, uji F, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan manajemen pengetahuan berada pada kategori baik, dan sebagian besar responden menilai efektivitas pelayanan tergolong efektif. Analisis regresi menunjukkan bahwa manajemen pengetahuan dan inovasi layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan. Secara simultan, kedua variabel berpengaruh signifikan dengan kontribusi sebesar 78,9%. Penguatan manajemen pengetahuan dan pengembangan inovasi layanan menjadi strategi penting dalam meningkatkan kualitas dan efektivitas pelayanan kesehatan.

Kata Kunci : Manajemen Pengetahuan, Inovasi Layanan, Efektivitas Pelayanan.

PENDAHULUAN

Perkembangan sektor pelayanan kesehatan menuntut organisasi layanan kesehatan untuk terus meningkatkan kualitas dan efektivitas pelayanan kepada masyarakat. Klinik sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama tidak hanya dituntut untuk memenuhi standar pelayanan minimal, tetapi juga harus mampu meningkatkan efektivitas pelayanan secara berkelanjutan melalui pengelolaan sumber daya yang berbasis pengetahuan dan inovasi. Dalam era persaingan layanan kesehatan yang semakin kompetitif, organisasi klinik perlu mengelola pengetahuan yang dimiliki tenaga kesehatan secara sistematis. Manajemen pengetahuan merupakan proses pengelolaan pengetahuan yang meliputi penciptaan, penyimpanan, distribusi, dan penerapan informasi untuk meningkatkan kinerja organisasi. Tanpa pengelolaan pengetahuan yang baik, pengalaman dan informasi yang dimiliki tenaga medis berpotensi tidak terdokumentasi dengan baik sehingga sulit dimanfaatkan dalam peningkatan kualitas pelayanan.

Selain manajemen pengetahuan, inovasi layanan juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan. Inovasi layanan dapat berupa pengembangan teknologi pelayanan, perbaikan proses pelayanan pasien, serta pengembangan metode pelayanan yang lebih efisien dan responsif terhadap kebutuhan pasien. Inovasi yang berbasis pada pengelolaan pengetahuan yang baik akan mampu meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan. Ayatulloh dkk juga dalam tinjauan sistematiknya mengenai efek manajemen pengetahuan di layanan kesehatan menemukan bahwa manajemen pengetahuan berpengaruh langsung terhadap inovasi layanan, inovasi layanan berpengaruh signifikan terhadap efisiensi operasional rumah sakit, dengan pengaruh tidak langsung tercapainya efisiensi sekitar 49%. Penelitian lain yang dilakukan oleh Pratiwi dan Nursyamsiah (2022) juga menunjukkan bahwa knowledge management memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap inovasi serta kinerja

organisasi. Hasil penelitian tersebut memperkuat konsep teoritis bahwa pengetahuan yang dikelola dengan baik akan mendorong terciptanya inovasi produk maupun inovasi proses yang pada akhirnya meningkatkan kinerja organisasi.

Sebagai langkah awal untuk memahami kondisi organisasi, peneliti melakukan pra-survei terhadap 20 orang responden yang terdiri dari tenaga medis dan non-medis di Klinik Azizah Medika Bandar Lampung. Pra-survei ini bertujuan untuk memperoleh gambaran umum mengenai praktik manajemen pengetahuan, inovasi layanan, serta efektivitas pelayanan di klinik. Hasil pra-survei menunjukkan bahwa sebagian besar responden (75%) menyatakan bahwa kegiatan pelayanan di Klinik Azizah Medika telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku. Selain itu, 80% responden menyatakan bahwa komunikasi antar tenaga kesehatan sudah terjalin dengan cukup baik dalam mendukung pelayanan pasien.

Dari aspek manajemen pengetahuan, sebanyak 70% responden menyebutkan bahwa proses berbagi informasi dan pengalaman kerja telah dilakukan, baik melalui diskusi langsung maupun koordinasi rutin. Namun demikian, sekitar 60% responden menyampaikan bahwa pengelolaan pengetahuan masih berpotensi untuk lebih ditingkatkan melalui sistem dokumentasi yang lebih terstruktur dan pemanfaatan teknologi informasi yang lebih optimal. Pada aspek inovasi layanan, 75% responden menyatakan bahwa klinik telah melakukan beberapa bentuk pembaruan pelayanan, seperti penyederhanaan alur pelayanan dan peningkatan sistem komunikasi dengan pasien. Meskipun demikian, sebagian responden (55%) menyatakan bahwa evaluasi terhadap inovasi yang telah dilakukan masih dapat dikembangkan agar lebih terukur dampaknya terhadap efektivitas organisasi. Secara umum, 85% responden menilai bahwa efektivitas pelayanan di Klinik Azizah Medika sudah berada dalam kategori baik. Namun demikian, masih terdapat peluang penguatan pada aspek integrasi pengetahuan dan inovasi layanan agar kinerja organisasi dapat semakin optimal dan berkelanjutan.

Penerapan manajemen pengetahuan di Klinik Azizah Medika Bandar Lampung diharapkan dapat berkontribusi terhadap peningkatan inovasi layanan. Beberapa faktor yang dapat berpengaruh antara lain penerapan sistem manajemen pengetahuan, pemanfaatan teknologi digital, dan budaya berbagi pengetahuan. Jika Klinik Azizah Medika memiliki sistem manajemen pengetahuan yang baik, informasi medis dan operasional dapat diakses lebih cepat dan lebih akurat oleh tenaga medis, sehingga meningkatkan inovasi dalam layanan pasien. Studi-studi sebelumnya menunjukkan bahwa implementasi teknologi digital, seperti rekam medis elektronik dan sistem informasi manajemen rumah sakit, dapat membantu dalam

menciptakan inovasi layanan yang lebih baik. Jika Klinik Azizah Medika memiliki budaya berbagi pengetahuan yang kuat antara tenaga medis, hal ini dapat mempercepat proses inovasi layanan, baik dalam aspek klinis maupun administratif. Berdasarkan fenomena tersebut, penelitian ini dipandang penting untuk menganalisis secara empiris bagaimana manajemen pengetahuan dan inovasi layanan berkontribusi terhadap efektivitas Klinik Azizah Medika Bandar Lampung. Kajian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan model manajemen organisasi pelayanan kesehatan, serta kontribusi praktis sebagai dasar perumusan strategi peningkatan efektivitas klinik secara berkelanjutan.

METODE PENELITIAN

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini dirancang untuk memahami bagaimana manajemen pengetahuan dapat meningkatkan inovasi layanan di Klinik Azizah Medika Bandar Lampung. Manajemen pengetahuan mencakup proses penciptaan, penyimpanan, distribusi, dan penerapan informasi dalam organisasi. Dalam konteks layanan kesehatan, manajemen pengetahuan berperan dalam meningkatkan efektivitas layanan melalui pemanfaatan informasi yang lebih baik, berbagi pengalaman antar tenaga medis, serta peningkatan standar operasional prosedur berbasis bukti. Dalam organisasi layanan kesehatan, inovasi layanan mencakup perbaikan dalam proses pelayanan pasien, penggunaan teknologi medis terbaru, dan pengembangan metode perawatan yang lebih efisien. Faktor-faktor yang dapat memperkuat hubungan antara manajemen pengetahuan dan inovasi layanan meliputi teknologi informasi, budaya berbagi pengetahuan, serta kompetensi tenaga medis.

Hubungan antara manajemen pengetahuan dan inovasi terhadap efektivitas layanan saling berkaitan satu dengan yang lainnya. Baik antara manajemen pengetahuan dengan inovasi layanan, inovasi layanan terhadap efektivitas, maupun manajemen pengetahuan dan inovasi terhadap efektivitas layanan. Hubungan manajemen pengetahuan dengan inovasi telah banyak dibuktikan dari berbagai hasil studi. Proses berbagi dan penciptaan pengetahuan dalam organisasi dapat menghasilkan ide-ide inovatif yang meningkatkan kualitas layanan. Penciptaan pengetahuan dalam organisasi kesehatan berdampak langsung pada kecepatan dan kualitas inovasi layanan. Dengan mengadopsi strategi berbagi pengetahuan, rumah sakit dan klinik dapat meningkatkan layanan kepada pasien secara signifikan. Dalam konteks kesehatan berbagi pengetahuan antara tenaga medis dapat meningkatkan pengembangan metode perawatan baru.

Hubungan antara inovasi layanan dan efektivitas memiliki hubungan yang erat baik dari sisi kualitas layanan, efisiensi operasional, maupun pengalaman pasien. Semakin tinggi tingkat inovasi yang diterapkan, semakin besar pula dampak positif terhadap efektivitas layanan kesehatan. Meta-analisis dan berbagai studi menunjukkan bahwa inovasi layanan secara signifikan meningkatkan kinerja organisasi, baik dari sisi pertumbuhan, profitabilitas, maupun keunggulan bersaing. Inovasi baik teknis (teknologi, digitalisasi) maupun nonteknis (proses, manajemen), secara signifikan meningkatkan efektivitas eksternal (kepuasan dan pengalaman pasien) serta efisiensi internal (produktivitas dan pengelolaan sumber daya).

Manajemen pengetahuan dan inovasi layanan berkaitan erat dengan efektivitas layanan baik yang dinilai melalui kualitas layanan maupun kepuasan pasien. Beberapa faktor utama yang mempengaruhi keberhasilan implementasi manajemen pengetahuan dan inovasi layanan adalah budaya organisasi, dukungan teknologi, kompetensi sumber daya manusia (SDM), kepemimpinan, kebijakan dan regulasi. Keberhasilan manajemen pengetahuan sangat bergantung pada kompetensi dan keterampilan individu dalam mengelola serta menerapkan informasi yang ada. Kepemimpinan yang visioner dan mendukung inovasi akan mendorong tenaga medis dan staf administrasi untuk lebih aktif dalam berbagi serta menerapkan pengetahuan baru. Regulasi pemerintah dan kebijakan internal organisasi juga mempengaruhi sejauh mana inovasi layanan dapat diterapkan, terutama dalam industri kesehatan yang sangat diatur.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian survei. Penelitian dilaksanakan di Klinik Azizah Medika Bandar Lampung pada Februari 2026. Populasi penelitian adalah seluruh tenaga kesehatan yang bekerja di klinik tersebut sebanyak 40 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode sampel jenuh sehingga seluruh populasi dijadikan sebagai responden penelitian. Variabel penelitian terdiri dari variabel independen yaitu manajemen pengetahuan (X1) dan inovasi layanan (X2), serta variabel dependen yaitu efektivitas pelayanan (Y). Manajemen pengetahuan diukur melalui beberapa dimensi yaitu proses memperoleh pengetahuan, penyimpanan pengetahuan, berbagi pengetahuan, dan penerapan pengetahuan dalam organisasi. Sementara itu inovasi layanan diukur melalui penggunaan teknologi, interaksi dengan pasien, serta pengembangan layanan baru. Variabel efektivitas pelayanan diukur melalui indikator efektivitas klinis, kepuasan pasien, efisiensi penggunaan sumber daya, dan keselamatan pasien.

Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada seluruh responden. Selain itu peneliti juga melakukan observasi dan studi kepustakaan untuk mendukung

pengumpulan data penelitian. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan statistik deskriptif untuk menggambarkan karakteristik responden dan tingkat penerapan variabel penelitian. Analisis inferensial dilakukan menggunakan korelasi Pearson dan regresi linier berganda untuk mengetahui hubungan serta pengaruh antar variabel penelitian. Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan uji t, uji F, dan koefisien determinasi (R^2).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis univariat terhadap karakteristik responden di Klinik Azizah Medika Bandar Lampung, diketahui bahwa dari total 40 responden, sebagian besar berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 30 orang (75,0%), sedangkan responden laki-laki berjumlah 10 orang (25,0%). Distribusi ini menunjukkan bahwa mayoritas tenaga kerja di Klinik Azizah Medika Bandar Lampung dalam penelitian ini didominasi oleh perempuan. Ditinjau dari aspek usia, mayoritas responden berada pada kelompok usia 35–45 tahun yaitu sebanyak 19 orang (47,5%), diikuti oleh kelompok usia >45 tahun sebanyak 18 orang (45,0%). Sementara itu, kelompok usia 20–34 tahun merupakan kelompok dengan jumlah paling sedikit yaitu 3 orang (7,5%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada pada usia produktif matang hingga menjelang usia lanjut kerja, yang umumnya telah memiliki pengalaman dan kematangan dalam bekerja.

Tabel 1. Hasil Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden

Jenis Kelamin	N	%
Laki-laki	10	25
Perempuan	30	75
Total	40	100
Usia	N	%
20–34 tahun	3	7,5
35–45 tahun	19	47,5
>45 tahun	18	45
Total	40	100
Jenis Kelamin	N	%
Diploma	15	37,5
S1	25	62,5
Total	40	100

Hasil uji validitas untuk setiap pertanyaan kuesioner dalam penelitian ini, dari hasil terlihat bahwa nilai seluruh nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ yang berarti seluruh butir pertanyaan pada setiap variabel penelitian ini valid. Hasil uji reliabilitas dimana dari hasil penelitian menunjukkan seluruh pertanyaan variabel dalam penelitian ini memiliki nilai *Cronbach Alpha* > 0,60 yang berarti seluruh pertanyaan dalam penelitian ini reliabel.

Tabel 2. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		<i>Unstandardized Residual</i>
<i>N</i>		40
<i>Normal Parameters^{a,b}</i>	<i>Mean</i>	,0000000
	<i>Std. Deviation</i>	5,27237661
<i>Most Extreme Differences</i>	<i>Absolute</i>	,096
	<i>Positive</i>	,096
	<i>Negative</i>	-,085
<i>Test Statistic</i>		,096
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>		,200 ^{c,d}
<i>a. Test distribution is Normal.</i> <i>b. Calculated from data.</i> <i>c. Lilliefors Significance Correction.</i> <i>d. This is a lower bound of the true significance.</i>		

Data pada model penelitian dikatakan memiliki distribusi yang normal jika memiliki nilai signifikansi yang lebih besar dari 0,05. Berdasarkan tabel 2. tersebut dapat dilihat bahwa nilai signifikansi sebesar 0,200 dan nilai ini $> 0,05$. Sehingga dengan demikian dapat dikatakan bahwa data dalam penelitian ini berdistribusi normal. Berdasarkan tabel 3, hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai penerapan manajemen pengetahuan di Klinik Azizah Medika Bandar Lampung berada dalam kategori baik yaitu sebesar 90%. Hal ini menunjukkan bahwa klinik telah memiliki sistem pengelolaan pengetahuan yang cukup baik dalam mendukung aktivitas pelayanan kesehatan. Pada variabel inovasi layanan, hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 90% responden menilai inovasi layanan di klinik berada pada kategori baik. Inovasi tersebut meliputi pemanfaatan teknologi pelayanan, peningkatan interaksi antara tenaga medis dengan pasien, serta pengembangan layanan baru yang mempermudah akses pasien terhadap pelayanan kesehatan. Berdasarkan menunjukkan bahwa dari 40 responden dalam penelitian ini, sebagian besar menyatakan bahwa efektivitas pelayanan di Klinik Azizah Medika Bandar Lampung berada dalam kategori efektif yaitu sebanyak 33 responden (82,5%). Sedangkan responden yang menyatakan efektivitas dalam kategori tidak efektif berjumlah 7 responden (17,5%).

Tabel 3. Hasil Analisis Univariat

Manajemen Pengetahuan	N	%
Baik	36	90
Kurang Baik	4	10
Total	40	100
Inovasi Layanan	N	%
Baik	36	90

Kurang Baik	4	10
Total	40	100
Efektivitas	N	%
Efektif	33	82,5
Tidak Efektif	7	17,5
Total	40	100

Hasil analisis korelasi Pearson menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang sangat kuat antara manajemen pengetahuan dengan efektivitas pelayanan dengan nilai korelasi sebesar 0,846 dan tingkat signifikansi 0,000. Selain itu, inovasi layanan juga memiliki hubungan yang sangat kuat dengan efektivitas pelayanan dengan nilai korelasi sebesar 0,817 dan tingkat signifikansi 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik penerapan manajemen pengetahuan dan inovasi layanan, maka semakin tinggi tingkat efektivitas pelayanan yang dicapai oleh klinik (tabel 4).

Tabel 4. Hasil Analisis Bivariat

		Correlations		
		Efektivitas	Manajemen Pengetahuan	Inovasi Layanan
Efektivitas	<i>Pearson Correlation</i>	1	,846**	,817**
	<i>Sig. (2-tailed)</i>		,000	,000
	<i>N</i>	40	40	40
Manajemen Pengetahuan	<i>Pearson Correlation</i>	,846**	1	,756**
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	,000		,000
	<i>N</i>	40	40	40
Inovasi Layanan	<i>Pearson Correlation</i>	,817**	,756**	1
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	,000	,000	
	<i>N</i>	40	40	40

****.** *Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).*

Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa manajemen pengetahuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan dengan nilai t sebesar 4,630 dan signifikansi 0,000. Inovasi layanan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan dengan nilai t sebesar 3,576 dan signifikansi 0,000. Secara simultan kedua variabel memiliki pengaruh signifikan terhadap efektivitas pelayanan dengan nilai F sebesar 69,200 dan tingkat signifikansi 0,000. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,789 menunjukkan bahwa sebesar 78,9% variasi efektivitas pelayanan dapat dijelaskan oleh variabel manajemen pengetahuan dan inovasi layanan.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa pengelolaan pengetahuan yang baik memungkinkan tenaga kesehatan untuk berbagi informasi, meningkatkan koordinasi kerja, serta mengembangkan inovasi pelayanan yang lebih efektif. Dengan demikian, integrasi antara

manajemen pengetahuan dan inovasi layanan menjadi faktor strategis dalam meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan di klinik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen pengetahuan dan inovasi layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan di Klinik Azizah Medika Bandar Lampung. Secara parsial, manajemen pengetahuan terbukti berpengaruh signifikan terhadap efektivitas pelayanan dengan nilai t hitung sebesar 4,630 dan tingkat signifikansi 0,000 ($p < 0,05$). Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik pengelolaan pengetahuan dalam organisasi, maka semakin tinggi pula efektivitas pelayanan yang dapat dicapai. Dalam konteks pelayanan kesehatan, manajemen pengetahuan mencakup proses penciptaan, penyimpanan, penyebaran, dan pemanfaatan pengetahuan yang berkaitan dengan prosedur pelayanan, pengalaman klinis tenaga kesehatan, serta pemahaman terhadap alur pelayanan yang efisien. Ketika pengetahuan tersebut dikelola secara sistematis melalui dokumentasi yang baik, pelatihan rutin, dan mekanisme berbagi informasi antar tenaga kerja, maka proses pelayanan dapat berjalan lebih terarah, konsisten, dan efektif.

Selain itu, inovasi layanan juga terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan dengan nilai t hitung sebesar 3,576 dan tingkat signifikansi 0,001 ($p < 0,05$). Hasil ini menunjukkan bahwa inovasi dalam proses pelayanan menjadi faktor penting dalam meningkatkan efektivitas organisasi klinik. Inovasi layanan dapat berupa penerapan teknologi digital dalam sistem pendaftaran pasien, perbaikan alur pelayanan, pengembangan sistem antrean yang lebih efisien, maupun peningkatan kualitas komunikasi antara tenaga kesehatan dan pasien. Implementasi inovasi tersebut mampu meningkatkan efisiensi proses pelayanan, mengurangi waktu tunggu pasien, serta meningkatkan kualitas interaksi antara petugas kesehatan dan pasien sehingga efektivitas pelayanan dapat meningkat secara signifikan.

Secara simultan, hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa manajemen pengetahuan dan inovasi layanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap efektivitas pelayanan, dengan nilai F hitung sebesar 69,200 dan signifikansi 0,000 ($p < 0,05$). Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,789 menunjukkan bahwa 78,9% variasi efektivitas pelayanan dapat dijelaskan oleh kedua variabel tersebut, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Temuan ini menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan klinik tidak hanya ditentukan oleh kemampuan organisasi dalam mengelola pengetahuan, tetapi juga oleh kemampuan untuk mengembangkan inovasi layanan secara berkelanjutan.

Dari sisi teoritis, hasil penelitian ini memperkuat perspektif *Knowledge-Based View* (KBV) dan teori inovasi organisasi yang menempatkan pengetahuan dan inovasi sebagai

sumber daya strategis dalam meningkatkan kinerja organisasi. Namun demikian, kebaruan (novelty) penelitian ini terletak pada integrasi kedua konsep tersebut dalam konteks pelayanan kesehatan tingkat klinik, khususnya pada klinik swasta di tingkat pelayanan primer. Sebagian besar penelitian sebelumnya cenderung mengkaji manajemen pengetahuan atau inovasi layanan secara terpisah dalam organisasi kesehatan yang lebih besar seperti rumah sakit. Penelitian ini menunjukkan bahwa pada tingkat klinik, sinergi antara pengelolaan pengetahuan tenaga kesehatan dan inovasi dalam proses pelayanan dapat menjadi faktor kunci dalam meningkatkan efektivitas organisasi.

Selain itu, penelitian ini juga memberikan kontribusi empiris dengan menunjukkan bahwa penerapan manajemen pengetahuan tidak hanya berdampak pada peningkatan kompetensi tenaga kerja, tetapi juga menjadi dasar dalam pengembangan inovasi layanan yang lebih adaptif terhadap kebutuhan pasien. Dengan demikian, penelitian ini menawarkan perspektif baru bahwa efektivitas pelayanan klinik dapat ditingkatkan melalui integrasi sistem manajemen pengetahuan yang kuat dengan budaya inovasi layanan yang berkelanjutan. Temuan ini memberikan implikasi praktis bagi manajemen klinik untuk mengembangkan strategi yang menggabungkan pengelolaan pengetahuan, pemanfaatan teknologi informasi, serta pengembangan inovasi pelayanan sebagai pendekatan terpadu dalam meningkatkan kualitas dan efektivitas pelayanan kesehatan.

SIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen pengetahuan dan inovasi layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan di Klinik Azizah Medika Bandar Lampung. Penerapan manajemen pengetahuan yang baik dapat meningkatkan koordinasi kerja, pemanfaatan informasi, serta pengambilan keputusan dalam pelayanan kesehatan. Inovasi layanan juga berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui pengembangan teknologi, perbaikan alur pelayanan, serta peningkatan interaksi antara tenaga medis dan pasien. Secara simultan kedua variabel memberikan kontribusi yang besar terhadap efektivitas pelayanan klinik. Klinik disarankan untuk terus memperkuat penerapan manajemen pengetahuan melalui sistem dokumentasi dan berbagi informasi yang lebih baik serta mendorong pengembangan inovasi layanan berbasis teknologi guna meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan secara berkelanjutan. Keterbatasan penelitian ini adalah meskipun hasil penelitian menunjukkan pengaruh yang signifikan, perlu dicatat bahwa efektivitas pelayanan juga dapat dipengaruhi oleh faktor eksternal lain, seperti dukungan teknologi,

kompetensi staf, kepemimpinan, dan budaya organisasi. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya dapat mengeksplorasi variabel-variabel moderasi atau mediasi yang dapat memperkuat pengaruh manajemen pengetahuan dan inovasi layanan terhadap efektivitas, sehingga memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai dinamika pelayanan kesehatan.

DAFTAR RUJUKAN

- Ayatulloh, D., Nursalam, N., Kurniawati, N. D. (2021). The effect of knowledge management in healthcare services: A systematic review. *Jurnal Pendidikan Keperawatan Indonesia*, 7(1), 84–96. <https://doi.org/10.17509/jpki.v7i1.35132>
- Baxter, H., Bearne, L., Stone, T., et al. (2024). The effectiveness of knowledge-sharing techniques and approaches in health research: A systematic review. *Health Research Policy and Systems*, 22(41). <https://doi.org/10.1186/s12961-024-01127-5>
- Faris, R.M., Mulyati, H., Anggraeni, E., 2020. Pengaruh Manajemen Pengetahuan Terhadap Peningkatan Inovasi Dan Kualitas Pelayanan RSUD Kabupaten Serang. *Jurnal Ekonomi* 25, 18. <https://doi.org/10.24912/je.v25i1.624>
- Fattima, E. T., Kosasih. (2024). Pengaruh manajemen pengetahuan terhadap peningkatan inovasi layanan di rumah sakit. *Jurnal Review Pendidikan dan Pengajaran*, 7(4), 14050–14059. <https://doi.org/10.31004/jrpp.v7i4.34873>
- Gonçalves, T., Curado, C., & Oliveira, M. (2024). *Knowledge and culture influences on quality of care: A mixed methods approach. International Journal of Information Management*, 77, 1–17. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2024.102788>
- Hafizzurrachman, H., Trisnantoro, L., Bachtiar, A., 2012. Kebijakan Keperawatan Berbasis Kinerja di RSUD Tangerang. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan* 15, 12–19. <https://doi.org/10.22146/jmpk.v15i01.2510>
- Hamdedi, H., Sari, Y., Kenamon, M. (2024). Influence of knowledge management and innovation on organizational performance enhancement. *Studi Ilmu Manajemen dan Organisasi*, 6(2), 349–362. <https://doi.org/10.35912/simo.v6i2.4069>
- Kuddi, A., Siregar, A. D., Putri, A. A. T., Purwadhi, Widjaja, Y. R. (2024). Inovasi dan tantangan dalam manajemen strategi rumah sakit: Sebuah tinjauan literatur. *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 4(5), 2593–2610. <https://doi.org/10.53625/jirk.v4i5.8685>

- McGuier, E. A., Kolko, D. J., Aarons, G. A., et al. (2024). Teamwork and implementation of innovations in healthcare and human service settings: A systematic review. *Implementation Science*, 19(49). <https://doi.org/10.1186/s13012-024-01381-9>
- Mutua, J. M., Omieno, K. K., Kiget, N. K. (2024). A systematic literature review on knowledge management in healthcare: Best practices and future directions. *Engineering and Technology Journal*, 9(10). <https://doi.org/10.47191/etj/v9i10.13>
- Nelwetis, Pujiastuti, A. (2024). Case study of implementation of administrative innovation in improving the quality of health services. *Miracle Get Journal*, 1(4). <https://doi.org/10.69855/mgj.v1i4.85>
- Nisa, S. K., Utomo, D. E., Anggiani, S. (2025). Technology value co-creation in healthcare service: A literature review 2020–2025. *Paradoks: Jurnal Ilmu Ekonomi*, 8(3), 224–233. <https://doi.org/10.57178/paradoks.v8i3.1376>
- Pereira, N., Fernandes, C. (2025). Knowledge management in health organizations: A systematic literature review. *Journal of the Knowledge Economy*. <https://doi.org/10.1007/s13132-025-02760-3>
- Pratiwi, S., Nursyamsiah, S., 2022. Pengaruh Knowledge Management dan Inovasi terhadap Kinerja Organisasi di Kabupaten Ponorogo. *Selekta Manajemen: Jurnal Mahasiswa Bisnis & Manajeme* 1, 23–33. <https://journal.uin.ac.id/selma/article/view/25728>
- Stoumpos, A. I., Talias, M. A., Ntais, C., Kitsios, F., Jakovljevic, M. (2024). Knowledge management and digital innovation in healthcare: A bibliometric analysis. *Healthcare*, 12(24), 2525. <https://doi.org/10.3390/healthcare12242525>.