

KNOWLEDGE MANAGEMENT PADA PERAWAT DI RUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT ISLAM AL MUWARDI SIDOARJO

DIAN PRATIDINA
RUMAH SAKIT ISLAM AL MAWARDI KRIAN SIDOARJO
iwansatmoko@gmail.com

ABSTRAK

Rumah Sakit Islam Al Muwardi adalah jenis rumah sakit C di Sidoarjo. Masalahnya masih ada dalam tindakan keperawatan ketat yang belum sesuai dengan standar di rumah sakit rawat inap dari daftar lembar dokumentasi keperawatan belum dilakukan secara sistematis dan belum menyerahkan dengan baik (masing-masing dilakukan sebanyak 76 kali atau 21%) dan kelalaian dalam pengukuran tanda vital (suhu, denyut nadi, tekanan darah) yang dihitung 73 kali atau 20.6%. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk perawat manajemen pengetahuan analisis di bangsal perawatan dari Rumah Sakit Islam Al Muwardi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perawat pada faktor individu: (1) tingkat pendidikan mayoritas responden (manajemen dan perawat), perguruan tinggi keperawatan, (2) Tingkat pengetahuan responden mayoritas adalah baik, (3) Sebagian besar responden terampil dalam melakukan tindakan keperawatan. Pada penerapan faktor manajemen pengetahuan tentang perawat di Rumah Sakit rawat inap Islam Al Muwardi adalah sebagai berikut: (1) pada penciptaan pengetahuan telah berjalan dengan baik tetapi beberapa yang kurang baik dan tidak baik untuk proses sosialisasi, mayoritas manajemen mengumumkan penggunaan sesekali fasilitas intranet dalam mengeksplorasi pengetahuan, (2) dalam penyimpanan pengetahuan dan pengambilan) Sebagian besar negara manajemen yang saat ini tidak memiliki cara untuk menyimpan dan menggunakan pengetahuan yang terkait dengan layanan keperawatan di unit rawat inap, (3) Dalam sebagian besar distribusi manajemen pengetahuan mewakili kurang baik terhadap penyebaran layanan pengetahuan untuk perawat atau staf perawat, (4) mayoritas aplikasi manajemen pengetahuan menyatakan bahwa perawat hanya sesekali memperhatikan penerapan pengetahuan dibuat di pelaksanaan tindakan keperawatan. Sebagian manajemen menyatakan bahwa memperoleh pengetahuan baru akan memberikan tugas tambahan untuk pekerjaan perawat.

Kata kunci: Perawat, manajemen pengetahuan, rumah sakit

ABSTRACT

Islamic Al Muwardi Hospital is a hospital type C in Sidoarjo. The problem is still there in the rigorous nursing actions that have not been in accordance with the standards in the Inpatient hospital of the listing sheet nursing documentation has not been done systematically and not yet to hand over well (each performed a total of 76 times or 21%) and negligence in vital sign measurements (temperature, pulse, blood pressure) that is counted 73 times or 20.6%. The aim of research is to analysis knowledge management nurses in the nursing ward of *Islamic Al Muwardi Hospital*. Results showed that nurses on individual factors: (1) The level of education the majority of respondents (management and nurses), nursing colleges, (2) The level of knowledge of respondents the majority are good, (3) Most respondents skilled in performing nursing measures. At the application of knowledge management factors on nurses in inpatient *Islamic Al Muwardi Hospital* are as follows: (1) on knowledge creation has been running well but some are less good and not good for the process of socialization, the majority of the management declared an occasional use the intranet facility in exploring knowledge (2) In a knowledge storage and retrieval) Most of the management states that do not currently have a way of storing and using knowledge related to nursing services in the inpatient unit. (3) In the majority of the distribution of knowledge management represents less well against the dissemination of knowledge services to nurses or nursing staff, (4) the majority of knowledge management applications stated that nurses only occasionally pay attention to the application

of knowledge made in the implementation of nursing actions, Most of the management stated that the obtaining of new knowledge would provide an additional task for the work of nurses

Keywords: Nurse, Knowledge Management, Hospital

PENDAHULUAN

Dalam organisasi banyak yang menjadikan *knowledge management* sebagai salah satu untuk menciptakan nilai, meningkatkan efektifitas dan produktifitas, serta keunggulan kompetitif organisasi.⁵

Rumah Sakit Islam Al Muwardi (RSIM) adalah rumah sakit swasta tipe C yang terletak di Sidoarjo. Berikut disampaikan beberapa kejadian atau insiden yang dilakukan perawat dalam melakukan tindakan keperawatan di Ruang Rawat Inap RSIM.

Tabel 1 Komponen kategori kejadian dalam melakukan tindakan keperawatan di Ruang Rawat Inap di RSIM Februari 2016

No	Tindakan keperawatan	n	%
1.	Pencatatan lembar dokumentasi keperawatan belum dilakukan secara sistematis	66	21.0
2.	Belum melakukan serah terima dengan baik	66	21.0
3.	Kelalaian dalam pengukuran tanda vital (suhu, nadi, tensi)	63	20.6
4.	Tidak menggunakan teknik sterilisasi (alat medis) dengan benar	53	17.4
5.	Melakukan perhitungan cairan infus yang tidak tepat	29	10.8
6.	Kesalahan penyampaian informasi saat komunikasi dengan klien	13	6.5
7.	Tidak melakukan observasi dengan tepat pada pasien yang memerlukan penanganan khusus.	1	3
	Jumlah	291	100

Berdasarkan data tabel 1 maka masalah yang diteliti adalah masih terdapat tindakan keperawatan yang belum sesuai dengan standar di Ruang Rawat Inap RSIM yaitu pencatatan lembar dokumentasi keperawatan belum dilakukan secara sistematis dan belum melakukan serah terima dengan baik.

Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis *knowledge management* perawat di ruang rawat inap RSIM.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan observasional yang dilakukan secara *cross sectional study* karena dilakukan pada periode waktu tertentu. Tempat penelitian adalah di Bagian Rawat Inap RSIM. Penelitian dilakukan dalam waktu 1 (bulan)

yaitu bulan Maret 2016 dengan besar sampel 68 perawat.

HASIL PENELITIAN

Faktor individu perawat di ruang rawat inap RSIM

Faktor individu perawat yang terdiri dari pendidikan, pengetahuan (level pengetahuan tahu, paham dan sadar), dan keterampilan dalam melaksanakan tindakan keperawatan di ruang rawat inap RSIM.

1) Tingkat pendidikan

Tingkat pendidikan responden di ruang rawat inap RSIM sebagian besar responden (manajemen) adalah akademi keperawatan yaitu sebesar 62.5%. Begitu juga dengan tingkat pendidikan sebagian besar perawat pelaksana adalah akademi keperawatan yaitu sebesar 67.6%.

2) Pengetahuan

Tingkat pengetahuan perawat pelaksana terhadap pelaksanaan tindakan keperawatan di ruang rawat inap RSIM dapat dipelajari pada tabel berikut:

Tabel 2 Distribusi tingkat pengetahuan perawat pelaksana terhadap pelaksanaan tindakan keperawatan di ruang rawat inap RSIM

No	Tingkat Pengetahuan (level tahu)	n	%
1	Sangat baik	18	26.5
2	Baik	45	66.2
3	Kurang baik	5	7.4
4	Tidak baik	0	0
	Jumlah	68	100

Berdasarkan tabel 2 diperoleh informasi bahwa tingkat pengetahuan perawat pelaksana sebagian besar adalah baik yaitu sebesar 66.2%. Namun masih ada 7.4% responden yang memiliki tingkat pengetahuan yang kurang baik.

Dalam kaitannya dengan pengetahuan perawat, juga diketahui tingkat pemahaman perawat pelaksana dalam memberikan tindakan keperawatan kepada pasien di tiap langkahnya dapat dipelajari pada tabel 3 sebagai berikut.

Tabel 3 Distribusi tingkat pemahaman perawat pelaksana terhadap pelaksanaan tindakan keperawatan di ruang rawat inap RSIM

No	Tingkat pemahaman (level paham)	n	%
1	Ya (paham dan mengerti)	68	100
2	Tidak	0	0
	Jumlah	68	100

Berdasarkan tabel 3 diperoleh informasi bahwa seluruh perawat pelaksana paham dan mengerti di setiap langkahnya dalam memberikan tindakan keperawatan kepada pasien. Sedangkan pemahaman perawat pelaksana tentang program kerja yang berkaitan dengan pelayanan tindakan keperawatan di RSIM sebagian besar

perawat pelaksana (52.9%) memiliki pemahaman (level paham) yang kurang baik terhadap program kerja pelayanan tindakan keperawatan di ruang rawat inap RSIM.

3) Keterampilan

Keterampilan perawat dalam melaksanakan tindakan keperawatan adalah baik (dengan nilai komposit 3,2). Selain dengan komposit, ketrampilan perawat juga dilihat berdasarkan skor, lebih jelasnya dapat dijelaskan pada tabel 4 sebagai berikut:

Tabel 4 Distribusi ketrampilan perawat dalam melaksanakan tindakan keperawatan di ruang rawat inap RSIM

No	Ketrampilan Perawat	n	%
1	Sangat terampil	29	42.6
2	Terampil	34	50.0
3	Kurang terampil	4	5.9
4	Tidak terampil	1	1.5
	Jumlah	68	100.0

Informasi yang diperoleh berdasarkan tabel 4, sebagian besar responden terampil dalam melaksanakan tindakan keperawatan (50%), hal tersebut juga sesuai dengan hasil nilai komposit pada tabel yaitu 3.2. Namun masih terdapat 5,9% responden yang kurang terampil dan 1.5% yang tidak terampil dalam melaksanakan tindakan keperawatan di ruang rawat inap RSIM.

Penerapan *knowledge management* pada perawat RSIM

Penerapan *knowledge management* pada perawat di ruang rawat inap terdiri dari:

1) Proses pelaksanaan penciptaan pengetahuan (*knowledge creation*) Penciptaan pengetahuan dengan menggali kemampuan perawat.

Hasil penelitian tentang ada tidaknya gagasan atau ide dari staf yang dapat memperlancar pekerjaan dalam

melaksanakan tindakan keperawatan sebagian besar responden (pihak manajemen) menyatakan sebagian besar staf memiliki gagasan yang dapat memperlancar pekerjaan dalam melaksanakan tindakan keperawatan yaitu sebesar 56.2%. Namun masih terdapat 43.8% yang menyatakan bawahan atau staf tidak mempunyai ide. Berdasarkan hasil penelitian juga diperoleh informasi bahwa semua pihak manajemen melibatkan staf atau bawahan dalam menggali ide tersebut. Untuk frekuensinya sebagian besar responden menyatakan sekali.

Penciptaan pengetahuan melalui proses sosialisasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh responden (pihak manajemen) menyatakan keharusan untuk mengadakan pertemuan guna sosialisasi setiap mendapatkan pengetahuan yang baru tentang pemberian asuhan keperawatan di ruang rawat inap RSIM.

Sedangkan ada tidaknya waktu yang disediakan pihak manajemen, sebagian besar menyatakan pihak manajemen ada waktu (68.8%) untuk bersama memecahkan masalah yang berhubungan dengan pekerjaan saat memberikan asuhan keperawatan di ruang rawat inap, namun masih ada 31.2% yang menyatakan pihak manajemen tidak ada waktu untuk hal tersebut.

Sedangkan penilaian pihak manajemen terhadap proses sosialisasi yang dijalankan sesuai kebutuhan dalam memberikan asuhan keperawatan dapat dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 6 Distribusi penilaian pihak manajemen terhadap proses sosialisasi yang dijalankan sesuai kebutuhan dalam memberikan asuhan keperawatan

No	Penilaian	n	%
1	Sangat baik	0	0
2	Baik	5	31.2
3	Kurang baik	8	50.0
4	Tidak baik	3	18.8
	Jumlah	16	100

Informasi yang diperoleh berdasarkan tabel 6 adalah sebagian besar pihak manajemen menyatakan kurang baik dan tidak baik (68.8%) terhadap proses sosialisasi yang dijalankan sesuai kebutuhan dalam memberikan asuhan keperawatan di ruang rawat inap RSIM.

Penciptaan pengetahuan melalui Pendidikan dan pelatihan.

Pendapat manajemen tentang ada tidaknya program pendidikan dan pelatihan guna meningkatkan pengetahuan perawat dalam memberikan asuhan keperawatan dapat dipelajari pada tabel 7 sebagai berikut:

Tabel 7 Distribusi program pendidikan dan pelatihan guna meningkatkan pengetahuan perawat dalam memberikan asuhan keperawatan di ruang rawat inap

No	Ada tidaknya program pendidikan dan pelatihan	n	%
1	Ya (ada)	13	81.2
2	Tidak ada	3	18.8
	Jumlah	16	100

Informasi yang diperoleh berdasarkan tabel 7, sebagian besar responden (81.2%) menyatakan ada program pendidikan dan pelatihan guna meningkatkan pengetahuan perawat dalam memberikan asuhan keperawatan. Sedangkan penilaian responden terhadap program pendidikan dan pelatihan guna meningkatkan pengetahuan perawat dalam memberikan asuhan keperawatan di ruang rawat inap adalah baik yaitu sebesar 76.9%.

Penciptaan pengetahuan melalui penggunaan teknologi.

Hasil penelitian terhadap penggunaan fasilitas intranet dalam menggali pengetahuan tentang pelayanan tindakan keperawatan di RSIM bahwa sebagian besar pihak manajemen menyatakan kadang-kadang saja menggunakan fasilitas intranet dalam menggali pengetahuan tentang pelayanan tindakan keperawatan di ruang rawat inap RSIM yaitu sebesar 56.3%.

2) Proses menyimpan dan menggunakan pengetahuan (*knowledge storage and retrieval*)

Hasil penelitian tentang bagaimana manajemen dalam menyimpan dan menggunakan pengetahuan yang berkaitan dengan pelayanan tindakan keperawatan adalah sebesar 50% masing-masing menyatakan ada dan tidak cara manajemen dalam menyimpan dan menggunakan pengetahuan yang berkaitan dengan pelayanan tindakan keperawatan di ruang rawat inap.

Sedangkan penilaian responden tentang metode atau cara yang digunakan untuk menyimpan dan menggunakan pengetahuan.

Tabel 8 Distribusi penilaian pihak manajemen tentang metode menyimpan dan menggunakan pengetahuan berkaitan dengan pelayanan tindakan keperawatan di ruang rawat inap

No	Penilaian	n	%
1	Sangat baik	1	6.2
2	Baik	2	12.5
3	Kurang baik	13	81.3
4	Tidak baik	0	0
Jumlah		16	100

Berdasarkan tabel 8 diperoleh informasi bahwa sebagian besar pihak manajemen menyatakan metode atau cara yang digunakan untuk menyimpan dan menggunakan pengetahuan yang berkaitan dengan pelayanan tindakan keperawatan di ruang rawat inap adalah kurang baik yaitu sebesar 81.3%. Upaya yang dilakukan setelah pengetahuan tersebut disimpan dan digunakan, sebagian besar pendapat pihak manajemen tentang upaya yang dilakukan setelah pengetahuan tersebut disimpan dan digunakan yang berkaitan dengan pelayanan tindakan keperawatan di ruang rawat inap adalah mengembangkan melalui standar prosedur operasional yaitu sebesar 45.5%.

3) Proses pendistribusian pengetahuan (*knowledge distribution*)

Cara responden dalam melakukan penyebaran pengetahuan pelayanan tindakan keperawatan kepada perawat atau staf RSIM dapat dipelajari pada tabel 9 sebagai berikut:

Tabel 9 Distribusi cara pihak manajemen dalam melakukan penyebaran pengetahuan pelayanan tindakan keperawatan kepada perawat atau staf di RSIM

No	Upaya yang digunakan	n	%
1	Melalui pertemuan formal dari manajemen ke perawat	8	50.0
2	Melalui lisan dari seorang perawat ke perawat lain	4	25.0
3	Melalui kegiatan lain, (sebutkan...)	4	25.0
Jumlah		16	100

Informasi yang diperoleh berdasarkan tabel 9 adalah sebagian besar responden (50%) menyatakan cara dalam melakukan penyebaran pengetahuan pelayanan tindakan keperawatan kepada perawat atau staf melalui pertemuan formal dari manajemen ke perawat. Jawaban lain-lain yang dimaksud adalah merupakan jawaban kombinasi dari 3 pilihan cara diatas. Sedangkan penilaian responden terkait cara penyebaran pengetahuan pelayanan tindakan keperawatan sebagian besar responden menyatakan kurang baik (56.3%) terhadap cara penyebaran pengetahuan pelayanan tindakan keperawatan kepada perawat atau staf di RSIM

4) Pengaplikasian pengetahuan (*knowledge application*)

Penerapan Pengetahuan melalui Budaya *Knowledge sharing*.

Penerapan pengetahuan melalui budaya *knowledge sharing* dapat dilakukan

dengan menggali ide yang baru terkait dengan pelaksanaan tindakan keperawatan dilakukan dalam forum secara lisan atau ditulis dahulu. Hasil penelitian menginformasikan bahwa sebagian besar pihak manajemen (62.5%) menyatakan bahwa pihak manajemen melibatkan perawat terkait penerapan pengetahuan dalam melaksanakan tindakan keperawatan. Meskipun masih terdapat 37.5% yang menyatakan perawat tidak terlibat dalam hal penerapan pengetahuan.

Hasil penelitian juga menginformasikan bahwa sebagian besar pihak manajemen (56.2%) menyatakan bahwa dengan diperolehnya pengetahuan baru akan memberikan tugas tambahan bagi pekerjaan perawat.

Penerapan Pengetahuan melalui rasa saling percaya.

Pihak manajemen mendukung pekerjaan perawat melaksanakan tindakan keperawatan tanpa supervisi yang ketat dapat dipelajari pada tabel 10 sebagai berikut:

Tabel 10 Distribusi pendapat pihak manajemen tentang supervisi yang tidak ketat dalam mendukung pekerjaan perawat melaksanakan tindakan keperawatan

No	Dukungan manajemen	n	%
1	Selalu	6	37.5
2	Sering	4	25.0
3	Tidak selalu	6	37.5
4	Tidak pernah	0	0
Jumlah		16	100

Berdasarkan tabel 10 diperoleh informasi bahwa sebagian besar (37.5%) masing-masing menyatakan selalu dan tidak selalu terhadap supervisi yang ketat dari manajemen dalam mendukung pekerjaan perawat melaksanakan tindakan keperawatan.

Penerapan Pengetahuan dengan menyediakan sarana/ media.

Dengan adanya akses layanan dalam teknologi di rumah sakit, sebagian besar

pihak manajemen menyatakan sangat bermanfaat dan bermanfaat dengan adanya akses layanan dalam teknologi di rumah sakit masing-masing sebesar 37.5%.

SIMPULAN

1. Faktor individu perawat:
 - 1) Tingkat pendidikan sebagian besar responden (manajemen dan perawat pelaksana) akademi keperawatan.
 - 2) Tingkat pengetahuan responden sebagian besar adalah baik.
 - 3) Sebagian besar perawat pelaksana memiliki pemahaman (level paham) yang kurang baik terhadap program kerja pelayanan tindakan keperawatan di ruang rawat inap RSIM.
 - 4) Sebagian besar responden terampil dalam melaksanakan tindakan keperawatan.
2. Penerapan *knowledge management* pada perawat di ruang rawat inap RSIM adalah sebagai berikut:
 - 1) Proses pelaksanaan penciptaan pengetahuan (*knowledge creation*).
 - (1) Sebagian besar responden menyatakan kurang baik dan tidak baik terhadap proses sosialisasi yang dijalankan sesuai kebutuhan dalam memberikan asuhan keperawatan di ruang rawat inap RSIM
 - (2) Penilaian responden terhadap program pendidikan dan pelatihan guna meningkatkan pengetahuan perawat dalam memberikan asuhan keperawatan di ruang rawat inap adalah baik
 - (3) Sebagian besar pihak manajemen menyatakan kadang-kadang saja menggunakan fasilitas intranet dalam menggali pengetahuan tentang pelayanan tindakan keperawatan di ruang rawat inap RSIM
 - 2) Proses menyimpan dan menggunakan pengetahuan (*knowledge storage and retrieval*):

- (1) Sebagian besar pihak manajemen menyatakan bahwa saat ini belum mempunyai cara dalam menyimpan dan menggunakan pengetahuan yang berkaitan dengan pelayanan tindakan keperawatan di ruang rawat inap. Saat ini cara yang digunakan untuk menyimpan dan menggunakan pengetahuan yang berkaitan dengan pelayanan tindakan keperawatan adalah menyimpan dokumen hasil pengetahuan di ruangan masing-masing.
 - (2) Sebagian besar pihak manajemen menyatakan metode atau cara yang digunakan untuk menyimpan dan menggunakan pengetahuan yang berkaitan dengan pelayanan tindakan keperawatan di ruang rawat inap adalah kurang baik.
- 3) Proses pendistribusian pengetahuan (*knowledge distribution*):
- (1) Sebagian besar pihak manajemen menyatakan cara dalam melakukan penyebaran pengetahuan pelayanan tindakan keperawatan kepada perawat atau staf melalui pertemuan formal dari manajemen ke perawat.
 - (2) Sebagian besar pihak manajemen menyatakan kurang baik terhadap cara penyebaran pengetahuan pelayanan tindakan keperawatan kepada perawat atau staf di RSIM
 - (3) Sebagian besar pihak manajemen menyatakan hanya kadang-kadang saja melakukan evaluasi terkait hasil penyerapan pengetahuan dari kegiatan pelayanan tindakan keperawatan oleh perawat di RSIM
- 4) Dan pengaplikasian pengetahuan (*knowledge application*):
- (1) Sebagian besar pihak manajemen menyatakan bahwa pihak manajemen melibatkan perawat terkait penerapan pengetahuan dalam melaksanakan tindakan keperawatan.
 - (2) Sebagian besar pihak manajemen menyatakan bahwa perawat hanya kadang-kadang saja memperhatikan penerapan pengetahuan yang dilakukan dalam pelaksanaan tindakan keperawatan.
 - (3) Sebagian besar pihak manajemen menyatakan bahwa dengan diperolehnya pengetahuan baru akan memberikan tugas tambahan bagi pekerjaan perawat.
 - (4) Sebagian besar pihak manajemen menyatakan ada hambatan yang muncul saat berbagi pengetahuan baru.
 - (5) Sebagian besar pihak manajemen menyatakan sangat setuju jika dilakukan pemberian penghargaan bagi karyawan yang melakukan pembelajaran, saling berbagi pengetahuan dan menciptakan pengetahuan yang baru di RSIM.
 - (6) Sebagian besar pihak manajemen menyatakan sangat bermanfaat dan bermanfaat dengan adanya akses layanan dalam teknologi di rumah sakit

SARAN

1. Perlu dilakukan pemberian penghargaan bagi karyawan yang melakukan pembelajaran, saling berbagi pengetahuan dan menciptakan pengetahuan yang baru di RSIM.
2. Perlu penelitian lanjutan tentang penghitungan beban kerja perawat di ruang rawat inap RSIM.

DAFTAR PUSTAKA

1. Aditama, Y, 2002. *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. Edisi pertama. Jakarta: UI press.
2. Alavi, M & Leidner, D, 2001. *Review: Knowledge Management and Knowledge Management System, Conceptual Foundations and Research Issues*. MS Quarterly, 25 (1), 107 – 136.
3. Anatan, L dan Ellitan, L, 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Bisnis Modern*. edisi ke dua Bandung: Alfabeta.
4. Argyris, C, 1998. *Organization learning: A theory of Action Perspective*. New York,. Mc Braw – Hill.
5. Bhatt, 2007. *Knowledge Management in Organizations Interaction Between Technologies, techniques, an People*. *Journal of knowledge management*. 5 (1), 71-85.
6. Bukowitz, W, and Wiliam, R, 2000. *The Knowledge Management: Comlexity, learning and Sustainable Innovation*. Boston. Butterworth Heinemann.
7. Civi, M, 2000. Knowledge Management as A Competitive Advantage : A Review, *Marketing Intelegence and Planing*, Vol. 18 No.4, pp.166-167.
8. Cristensen, P.J, and Kenney, J.W, 2009. *Proses keperawatan, Aplikasi Model Konseptual*, edisi ke empat. Terjemahan. Penerbit Buku Kedokteran. Jakarta: EGC.
9. Dalkir, K, 2005. *Knowledge Management Theory and Practice*. Elsevier Science Butterworth - Heinemann.
10. Departemen Kesehatan Republik Indonesia, 2003. *Standart Asuhan Keperawatan di Rumah sakit*, Jakarta.
11. Departemen Kesehatan Republik Indonesia, 2005. *Instrument Evaluasi Penerapan Standar Asuhan Keperawatan di Rumah Sakit* . Jakarta.
12. Devenport, T, and Prusak, L, 1998. *Working Knowledge* . Boston. Harvard Business Shool Press.
13. Engel, J. F, Blackwell.R.D, & Winiard, P.W,1996. *Perilaku Konsumen* jilid 1, edisi Bahasa Indonesia. Jakarta : Binarupa Aksara.
14. Gunaya, I Nyoman, D, 2004. *Analisis Faktor Dominan Perawat Yang Mempengaruhi Pelaksanaan Asuhan Keperawatan di Ruang Rawat Inap RSU Negara*, Tesis Program Administrasi Kebijakan Kesehatan Universitas Airlangga, Surabaya
15. Istijanto, 2008. *Riset Sumber Daya Manusia. Cara Praktis Mendekteksi Dimensi-Dimensi Kerja Karyawan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
16. Jennex, M.E, 2007. *Knowledge Management in Modern Organization*.San Diego University.USA.
17. Jennex, M.E, 2009. *Knowledge Management, Organizational Memory, and Transfer Behavior*.*Global Approaches and Advancements*. San Diego University.USA.
18. Mangkunegara, A.A.A.P, 2000. *Manajemen Sumber Daya manusia Perusahaan*.Remaja Rosdakarya.Bandung.
19. Moenir, H.A.S, 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonsia*. Jakarta : Bumi Aksara.
20. Nonaka,I.,and Takeuchi,H, 1995. *The Knowledge Creating Company : Haw Japanese Companies Create The Dynamics of Innovation*. Newyork. Oxford University Press.
21. Nursalam, 2008. *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam praktik keperawatan Profesional*. Jakarta: Salemba Medika.
22. Purnomo, Windhu, 2008. *Statistika dan Statistika Manajemen*, Program Pascasarjana Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Universitas Airlangga, Surabaya
23. Robbin,S.P, 2002. *Prinsip – Prinsip Perilaku Organisasi*. edisi 5. Terjemahan. Jakarta : Erlangga.
24. Santoso, S., Tjiptono, F., 2000, *Riset Pemasaran, Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*, Cetakan ke dua, Jakarta: PT Elex Media Komputindo

25. Setiarso, B, Harjanto,T,Subagyo, H, 2009. *Penerapan Knowledge Management pada Organisasi*, edisi pertama . Yogyakarta: Graha Ilmu.
26. Siagian, S. P, 1995. *Organisasi Kepemimpinan dan Perilaku Administrasi*. Toko Gunung Agung. Jakarta.
27. Suhartati, 2005 *Budaya pengetahuan*. diambil 9 Desember 2009: <http://www.hpps.dml.Depkes.go.id>
28. Yura, H and Walsh, 1988. *The Nursing Process Assessing, Planing, Implemating*, Edisi 5, terjemahan.Norwalk.conn. Appleton & Large.