

**PENGARUH *STRATEGIC MANAGEMENT ACCOUNTING*
INFORMATION DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KINERJA RUMAH SAKIT DI PROVINSI LAMPUNG
DENGAN *KNOWLEDGE MANAGEMENT*
SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**

(Tesis)

Oleh

Hafizh Billy Anisman
NPM 2221031034



**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMUAKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2025**

**PENGARUH *STRATEGIC MANAGEMENT ACCOUNTING*
INFORMATION DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KINERJA RUMAH SAKIT DI PROVINSI LAMPUNG
DENGAN *KNOWLEDGE MANAGEMENT*
SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**

Oleh

Hafizh Billy Anisman

Tesis

Sebagai Salah Satu Syarat untuk mencapai gelar
MAGISTER ILMU AKUNTANSI

Pada

**Program Studi Magister Ilmu Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung**



**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMUAKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2025**

ABSTRAK

PENGARUH *STRATEGIC MANAGEMENT ACCOUNTING INFORMATION* DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KINERJA RUMAH SAKIT DI PROVINSI LAMPUNG DENGAN *KNOWLEDGE MANAGEMENT* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI

Oleh

Hafizh Billy Anisman

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah rumah sakit sudah memaksimalkan pemanfaatan informasi keuangan dan non keuangan serta kualitas pelayanan sebagai indikator peningkatan kinerja rumah sakit yang didukung oleh manajemen pengetahuan yang dimiliki oleh individu yang terlibat. Penelitian ini dilakukan di 25 rumah sakit di Provinsi Lampung yang berasal dari 8 Kabupaten/ Kota yang terdiri dari beberapa tipe rumah sakit dengan melibatkan 115 responden. Hasil penelitian membuktikan bahwa variabel *strategic management accounting information* tidak berpengaruh terhadap kinerja rumah sakit sedangkan jika didukung oleh variabel mediasi yaitu *knowledge management* akan dapat memediasi hubungan antar kedua variabel tersebut. Dan variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kinerja rumah sakit dan *knowledge management*. Variabel mediasi pada penelitian ini berperan terhadap hubungan antara variabel kualitas pelayanan dan kinerja rumah sakit. Penelitian ini diharapkan dapat mengedukasi manajemen rumah sakit terkait pentingnya informasi keuangan dan non keuangan sehingga dapat memacu daya saing antar rumah sakit dan kembali menghidupkan persaingan di industri kesehatan khususnya rumah sakit.

Kata Kunci: Strategic Management Accounting Information, Kualitas Pelayanan, Knowledge Management, Kinerja Rumah Sakit

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF STRATEGIC MANAGEMENT ACCOUNTING INFORMATION AND SERVICE QUALITY ON HOSPITAL PERFORMANCE IN LAMPUNG PROVINCE WITH KNOWLEDGE MANAGEMENT AS A MEDIATING VARIABLE

By

Hafizh Billy Anisman

This study aims to determine whether hospitals have maximized the use of financial and non-financial information and service quality as indicators of improving hospital performance supported by knowledge management owned by the individuals involved. This study was conducted in 25 hospitals in Lampung Province from 8 regencies/cities consisting of several types of hospitals involving 115 respondents. The results of the study prove that the strategic management accounting information variable does not affect hospital performance, whereas if supported by a mediating variable, namely knowledge management, it will be able to mediate the relationship between the two variables. And the service quality variable affects hospital performance and knowledge management. The mediating variable in this study plays a role in the relationship between the service quality variable and hospital performance. This study is expected to educate hospital management regarding the importance of financial and non-financial information so that it can spur competitiveness between hospitals and revitalize competition in the healthcare industry, especially hospitals.

**Keywords: Strategic Management Accounting Information, Service Quality,
Knowledge Management, Hospital Performance**

Judul Tesis

**: PENGARUH STRATEGIC MANAGEMENT
ACCOUNTING INFORMATION DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KINERJA RUMAH SAKIT DI PROVINSI
LAMPUNG DENGAN KNOWLEDGE
MANAGEMENT SEBAGAI VARIABEL
MEDIASI**

Nama Mahasiswa

: Hafizh Billy Anisman

Nomor Pokok Mahasiswa

: 2221031034

Program Studi

: Magister Ilmu Akuntansi

Fakultas

: Ekonomi dan Bisnis



1. Komisi Pembimbing

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Fajar Gustiawaty Dewi, M.Si., Ak., CA
NIP 19710802 199512 2001

Dr. Reni Oktavia, M.Si., Ak.
NIP 19751026 200212 2002

2. Ketua Program Studi Magister Ilmu Akuntansi

Prof. Dr. Rindu Rika Gamayuni, S.E., M.Si., Ak.
NIP 19750620 200012 2001

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua : **Dr. Fajar Gustiawaty Dewi, M.Si., Ak., CA.**

Sekretaris : **Dr. Reni Oktavia, M.Si., Ak.**

Penguji Utama : **Prof. Dr. Rindu Rika Gamayuni, S.E., M.Si. Ak.**

Anggota Penguji : **Dr. Liza Alvia, S.E., M.Si., Akt.**

2. Dekan Fakultas Ekonomi

Prof. Dr. Nairobi, S.E., M.Si.
NIP 19660621 199003 1003

Direktur Pascasarjana

Prof. Dr. Ir. Murhadi, M.Si.
NIP 19640326 198902 1001

Tanggal Lulus Ujian Tesis: **18 Juni 2025**

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Hafizh Billy Anisman

NPM : 221031034

Dengan ini menyatakan bahwa tesis saya yang berjudul “Pengaruh *Strategic Management Accounting Information* Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Rumah Sakit Di Provinsi Lampung Dengan *Knowledge Management* Sebagai Variabel Mediasi” adalah benar hasil karya saya sendiri. Dalam tesis ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya, selain itu atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan penulis aslinya. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan saya ini tidak benar, maka saya siap menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Bandar Lampung, 10 Juli 2024



Hafizh Billy Anisman
NPM. 221031034

RIWAYAT HIDUP

Penulis lahir di Tanjung Karang, 3 Februari 1999. Penulis merupakan anak tunggal dari pasangan Ir. Ferli Yuledi, S.P., M.M., M.T. dan Almh. dr. Feby Levarina, Sp.PK., M.Kes., M.H. Penulis lulus Sekolah Dasar di SDS Al – Kautsar pada tahun 2010 dan melanjutkan pendidikan di Sekolah Menengah Pertama dan Sekolah Menengah Atas di Sekolah Darma Bangsa pada tahun 2010 – 2016.

Penulis terdaftar sebagai Mahasiswa S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung pada tahun 2016 hingga 2021 dan melanjutkan pendidikan S2 pada tahun 2022 di Universitas Lampung pada jurusan Magister Ilmu Akuntansi. Selama menjadi mahasiswa magister penulis aktif bekerja sebagai Pelaksana Akunting di Rumah Sakit Airan Raya pada tahun 2021 hingga 2024. Dan sekarang penulis aktif bekerja sebagai Pegawai Negeri Sipil di Pemerintah Daerah Kabupaten Tulang Bawang pada Sekretariat Daerah sebagai Perencana Ahli Pertama di Bagian Perencanaan dan Keuangan.

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbilamin

Puji syukur kepada Allah SWT atas segala karunia, berkah dan rahmat yang begitu besar kepada penulis.

Kupersembahkan tesis ini kepada :

Kedua orangtuaku tercinta, Ayah dan Ibu

Terimakasih yang tiada tara kepada Ayah dan Ibu yang selalu memberikan doa yang tiada henti, nasihat yang bermanfaat, kekuatan dalam segala kondisi, dan selalu memberikan dukungan untuk cita-citaku. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan perlindungan di dunia maupun di akhirat untuk Ayah dan Ibu.

Almamaterku tercinta, Universitas Lampung.

MOTTO

“Terbentur, terbentur, terbentuk”

(Tan Malaka)

SANWACANA

Bismillahirrohmaanirrohim,

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan berkat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan judul “Pengaruh *Strategic Management Accounting Information* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Rumah Sakit Di Provinsi Lampung Dengan *Knowledge Management* Sebagai Variabel Mediasi”. Penyusunan tesis guna melengkapi dan memenuhi sebagian persyaratan untuk meraih gelar Magister Akuntansi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung. Penulisan tesis ini tidak akan terwujud tanpa adanya dukungan berupa pengarahan, bimbingan dan kerja sama semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian tesis ini. Untuk itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Nairobi, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.
2. Ibu Prof. Dr. Rindu Rika Gamayuni, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Magister Ilmu Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung dan selaku Pembahas 1 pada penelitian ini.
3. Ibu Dr. Fajar Gustiawaty Dewi, M.Si., Ak., CA dan Dr. Reni Oktavia, M.Si., Ak.. selaku Pembimbing yang telah memberikan waktu, bimbingan, nasihat, saran, pengarahan, dukungan, dan motivasi yang tanpa henti dalam proses penyelesaian tesis.
4. Ibu Dr. Liza Alvia, S.E., M.Si. selaku Pembahas II dan Pembimbing telah memberikan waktu, bimbingan, nasihat, saran, pengarahan, dukungan, dan motivasi yang sangat berharga dalam proses penyelesaian tesis ini.
5. Seluruh Bapak/Ibu Dosen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung yang telah memberikan ilmu dan pengetahuannya, serta pembelajaran selama proses perkuliahan berlangsung.

6. Seluruh karyawan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung atas bantuan dan pelayanan yang baik selama penulis menempuh pendidikan di Universitas Lampung.
7. Papa dan Almarhum Mama yang selalu memberikan semangat, cinta, kasih sayang, serta tulus dan ikhlas dalam mendukung dan berdo'a untuk setiap langkahku menuju kesuksesan dunia dan akhirat.
8. Seluruh keluarga besar tercinta yang selalu memberikan semangat, doa dan dukungannya.
9. Teman seperjuangan tugas dan tesis; Ferry, Mbak Yul, Kak Nissa, Zam Zami, Julio, Kak Intan, dan Ariqsi.
10. Teman-teman seperjuangan MIA angkatan 2022 yang selalu memberikan dukungan dan menjadi bagian dari perjuangan ini.
11. Seluruh keluarga RS Airan Raya dan Sekretariat Daerah Kabupaten Tulang Bawang yang telah mendukung dan memberi pengertian untuk menyelesaikan tesis ini.
12. Terima kasih untuk support tanpa henti walaupun ngeselin dari Winda, Candra, Gali, Rahmat, dan Suwardi
13. Para Pol PP depan rumah: Fikri, Niandi, Lay, Dirwan, Irawan, Hendra, Niko, Agus, dan Satria.
14. Sahabat dan keluarga yang tidak bisa ku sebutkan satu persatu. Dimanapun kalian berada kukirimkan terima kasih untuk warna dalam hidupku dan banyak kenangan indah, kau melukis aku.
15. Seluruh pihak yang telah membantu selama proses perkuliahan yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Demikian yang dapat penulis sampaikan, penulis menyadari masih terdapat banyak kekurangan dalam proses penulisan tesis ini, maka penulis mengharapkan adanya kritik dan juga saran yang dapat membantu penulis dalam menyempurnakan tesis ini. Penulis juga berharap semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi semua yang membacanya dan penulis juga berharap semoga Allah SWT membalas kebaikan orang-orang yang telah membantu dalam penulisan tesis ini. Terimakasih.

Bandarlampung, 10 Juli 2025

Hafizh Billy Anisman

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR DIAGRAM	vi
 BAB 1 PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	12
 BAB II LANDASAN TEORI	 13
2.1 Teori	13
2.1.1 <i>Teori Resource Based View (RBV)</i>	13
2.1.2 <i>Teori New Public Management</i>	14
2.2 <i>Strategic Management Accounting Information</i>	15
2.3 <i>Knowledge Management (KM)</i>	16
2.4 Kualitas Pelayanan.....	18
2.5 Kinerja Rumah Sakit	18
2.6 Penelitian Terdahulu	19
2.7 Pengembangan Hipotesis.....	21
2.7.1 Pengaruh <i>Strategic Management Accounting Information</i> terhadap Kinerja Rumah Sakit	21
2.7.2 Pengaruh <i>Strategic Management Accounting Information</i> terhadap <i>Knowledge Management</i>	23
2.7.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Rumah Sakit...	24
2.7.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap <i>Knowledge Management</i> .	25
2.7.5 Pengaruh <i>Knowledge Management</i> terhadap Kinerja	26
2.7.6 <i>Knowledge Management</i> sebagai mediator antara <i>SMA</i> <i>Information</i> dan Kinerja Rumah Sakit	27
2.7.7 <i>Knowledge Management</i> sebagai mediator antara Kualitas Pelayanan dan Kinerja Rumah Sakit.....	28
2.8 Kerangka Pemikiran	29

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	32
3.1 Jenis dan Sumber Data.....	32
3.2 Objek dan Sampel Penelitian	33
3.3 Variabel Penelitian	33
3.3.1 <i>Strategic Management Accounting Information</i>	33
3.3.2 Kualitas Pelayanan	34
3.3.3 <i>Knowledge Management</i>	36
3.3.4 Kinerja Rumah Sakit	38
3.4 Analisis Data.....	38
3.4.1 Pengolahan Data	38
3.4.2 Analisis Deskriptif	39
3.4.3 Metode Analisis Data.....	39
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	 43
4.1 Karakteristik Responden.....	43
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Rumah Sakit.....	43
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tipe Rumah Sakit.....	44
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Rumah Sakit.....	45
4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan.....	47
4.1.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Bidang	48
4.2 Analisis Deskriptif	48
4.3 Frekuensi Jawaban Responden	50
4.3.1 Frekuensi Variabel <i>SMA Information</i>	50
4.3.2 Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan	52
4.3.3 Frekuensi Variabel Kinerja Rumah Sakit	54
4.3.4 Frekuensi Variabel <i>Knowledge Management</i>	56
4.4. Analisis <i>Outer Model</i>	58
4.4.1 Uji Validitas	58
4.4.2 Uji Reliabilitas.....	66
4.5 Analisis <i>Inner Model</i>	68
4.6 Analisis <i>Path Coefficient</i>	70
4.6.1 <i>Direct Path</i>	70
4.6.2 <i>Indirect Path</i>	72
4.7 Pembahasan	72
4.7.1 Pengaruh <i>Strategic Management Accounting Information</i> Terhadap Kinerja Rumah Sakit	72
4.7.2 Pengaruh <i>Strategic Management Accounting Information</i> terhadap <i>Knowledge Management</i>	74
4.7.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Rumah Sakit...	74
4.7.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap <i>Knowledge Management</i> .	75
4.7.5 Pengaruh <i>Knowledge Management</i> terhadap Kinerja	77

4.7.6 <i>Knowledge Management</i> sebagai mediator antara <i>SMA Information</i> dan Kinerja Rumah Sakit	78
4.7.7 <i>Knowledge Management</i> sebagai mediator antara Kualitas Pelayanan dan Kinerja Rumah Sakit.....	79
BAB V PENUTUP	82
5.1 Kesimpulan	82
5.2 Saran	85
5.4 Implikasi	85
5.3 Keterbatasan	86
DAFTAR PUSTAKA.....	87
LAMPIRAN.....	94

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3.1 Dimensi Variabel <i>SMA Information</i>	33
Tabel 3.2 Dimensi Variabel Kualitas Pelayanan	35
Tabel 3.3 Dimensi Variabel <i>Knowledge Management</i>	36
Tabel 3.4 Dimensi Variabel Kinerja Rumah Sakit	38
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Rumah Sakit	43
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tipe Rumah Sakit	44
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Rumah Sakit	45
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Letak Geografis	46
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan	47
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Bidang	48
Tabel 4.8 Analisis Deskriptif	48
Tabel 4.9 Frekuensi Jawaban Variabel <i>SMA Information</i>	50
Tabel 4.10 Frekuensi Jawaban Variabel Kualitas Pelayanan	52
Tabel 4.11 Frekuensi Jawaban Variabel Kinerja Rumah Sakit	54
Tabel 4.12 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Knowledge Management</i>	56
Tabel 4.13 Hasil <i>Outer Loadings</i> Pengujian Pertama	59
Tabel 4.14 Hasil <i>Outer Loadings</i> Pengujian Kedua	61
Tabel 4.15 Hasil <i>Outer Loadings</i> Pengujian Ketiga	63
Tabel 4.16 Hasil Uji AVE	65
Tabel 4.17 Hasil Uji <i>Composite Reliability</i>	66
Tabel 4.18 Hasil Uji Validitas Diskriminan	67
Tabel 4.19 Hasil Uji <i>Inner Model</i>	68
Tabel 4.20 Hasil Uji <i>Direct Path</i>	71
Tabel 4.21 Hasil Uji <i>Indirect Path</i>	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	31
Gambar 4.1 Path Coefficient.....	70

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 1.1 Perolehan *Rating* KESSAN Rumah Sakit di Provinsi Lampung .6

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemunculan *New Public Management* pada prinsipnya memaksa sebuah lembaga atau organisasi sektor publik untuk berinovasi, maka dengan adanya hal tersebut persaingan atau kompetisi akan semakin sengit karena harus mempunyai target yang telah ditetapkan. Tentunya hal ini sangat berpengaruh positif bagi perekonomian dan tidak hanya itu, dengan adanya persaingan tersebut maka masyarakat akan lebih objektif untuk menilai tentang tata kelola yang telah diterapkan sehingga nantinya akan menghasilkan penilaian bagi instansi tersebut dan nantinya akan menjadi referensi bagi masyarakat lainnya untuk menentukan pilihan. Di sebagian negara khususnya pada sektor kesehatan, NPM telah diimplementasikan dengan tujuan untuk menurunkan beban layanan kesehatan, meningkatkan efisiensi dan efektivitas, minimalisasi biaya dan peningkatan kualitas layanan yang diberikan (Tabrizi et al., 2018).

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2022 Tentang Rencana Strategis Kementerian Kesehatan Tahun 2020 – 2024 mewajibkan seluruh rumah sakit di Indonesia baik yang yang dibiayai oleh pemerintah ataupun swasta harus membuat rencana strategis agar dapat mewujudkan mutu pelayanan yang terbaik untuk masyarakat dan terwujudnya sistem rujukan yang efektif yang nantinya akan menjadi penilaian dalam pelaksanaan akreditasi. Adanya regulasi tersebut secara tidak langsung memaksa untuk memprioritaskan pelayanan yang prima dengan sistem yang sudah terencana dan sistematis, rencana yang sudah disusun akan dipertanggungjawabkan dari sisi keuangan dan non keuangan maka diperlukan informasi yang konkrit dalam perumusan dan pelaksanaannya.

Undang – Undang Nomor 44 Tahun 2009 Pasal 56 ayat 5 tentang Rumah Sakit menegaskan bahwa rencana strategis yang telah dibuat oleh sebuah rumah sakit akan diawasi oleh pemangku kepentingan salah satunya yaitu dewan pengawas yang di mana perencanaan tersebut meliputi arah kebijakan, rencana anggaran, pengawasan kendali mutu pelayanan, pengukuran kinerja dan pengendalian biaya. Peraturan tersebut bertujuan untuk memperjelas dan membebaskan cara sebuah organisasi kesehatan untuk menggapai tujuannya namun harus sesuai dengan peraturan perundang – undangan yang berlaku. Pengawasan yang optimal akan mencerminkan peningkatan kinerja dan rencana yang telah disusun akan dapat diubah sesuai dengan regulasi dan perkembangan lingkungan juga dapat mengubah hal tersebut.

Pertanggungjawaban rencana strategis rumah sakit sebagai mana yang diatur pada Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahasakitan pada Pasal 62 Ayat 1 diterangkan bahwa rencana strategis rumah sakit yang sudah berbentuk laporan pemenuhan indikator mutu dan pelayanan akan dibahas melalui penyampaian pelaksanaan dan perbaikan rencana strategis kepada lembaga independen penyelenggaran akreditasi yang mewakili Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Hal tersebut didukung oleh Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit pada Pasal 32 yang membahas tentang persyaratan izin operasional rumah sakit, dijelaskan bahwa salah satu syarat untuk mendirikan atau memperpanjang izin rumah sakit harus melampirkan surat akreditasi. Kedua peraturan tersebut saling berkaitan antara satu sama lain dalam hal tata kelola rumah sakit dalam rangka penjaminan mutu pelayanan.

Sistem pengendalian manajemen perlu dirancang untuk mendukung strategi bisnis untuk meningkatkan daya saing dan kinerja keuangan. Hal tersebut dirancang untuk memberi informasi kepada para pemimpin bisnis untuk membantu dalam hal pengambilan keputusan (Situmorang & Simanjuntak, 2021). Peran direksi sangatlah penting dalam penentuan langkah dan strategi yang akurat dalam mencapai tujuan organisasi. Keputusan strategis yang diambil dengan

mempertimbangkan dari dukungan informasi untuk menetapkan kebijakan dan keputusan dalam menentukan alternatif terbaik untuk mencapai tujuan organisasi. Dukungan dari direksi dan manajemen dalam penerapan *Strategic Management Accounting* (SMA) yaitu sebagai pembuat kebijakan yang nantinya akan dipertanggungjawabkan dihadapan para pemangku kepentingan.

Informasi akuntansi manajemen yang diperoleh dari keberlangsungan organisasi sektor publik sangat penting dalam langkah pemantauan dan pengembangan bisnis. *Strategic Management Accounting* (SMA) diartikan sebagai penyedia dan analisis data akuntansi manajemen yang berasal dari suatu bisnis dan pesaingnya dalam komparasi kualitas kinerja yang sudah dicapai oleh organisasi tersebut (Hussein *et al.*, 2016). Pada sektor kesehatan, SMA sebagai kunci pada persaingan bisnis yang nyata karena dalam bidang tersebut diperlukan pengembangan ide yang baru dalam berkompetisi antar satu sama lain, hal ini yang menjadi sektor kesehatan, khususnya rumah sakit menjadi industri yang hidup. Dan hal tersebut sangat penting dalam sektor jasa karena bergantung pada strategi pelayanan dan kualitas sumber daya manusia untuk meningkatkan kinerja (Khan *et al.*, 2021). Rumah sakit termasuk dalam sektor tersebut karena salah satu yang dipertimbangkan untuk meningkatkan kinerja yaitu kualitas pelayanan, karena dengan adanya pertimbangan tersebut dapat menaikkan eksistensi dalam persaingan.

Strategic Management Accounting Information pada dasarnya tidak hanya tentang informasi keuangan, namun informasi non keuangan juga berperan sangat penting (Maelah *et al.*, 2022). Dengan adanya informasi tersebut maka dapat menciptakan organisasi yang lebih maju karena inovasi, pelanggan hingga pembentukan strategi dibahas dalam informasi tersebut. Jika direksi memahami kedua informasi tersebut maka seharusnya solusi dapat ditemukan dengan cepat dan akurat sehingga dapat membuat organisasi yang dipimpin bisa dikendalikan dengan baik.

Pemangku kepentingan di rumah sakit memerlukan informasi yang akurat yang di mana informasi tersebut akan menjadi dasar untuk membuat sebuah strategi jangka panjang yang terdiri dari informasi keuangan dan informasi non keuangan. Hal ini sebagai langkah konkrit dalam evaluasi manajemen rumah sakit dalam hal peningkatan kinerja dari sektor keuangan dan non keuangan sehingga dapat meningkatkan daya saing rumah sakit. Kurangnya pemahaman manajemen rumah sakit terkait *SMA Information* dalam mengelola informasi dan tidak terdukungnya infrastruktur teknologi informasi masih menjadi permasalahan yang sering terjadi sehingga manajemen tidak mampu mengelola informasi tersebut dengan baik yang membuat rumah sakit tidak melakukan evaluasi secara menyeluruh.

Pelayanan masih menjadi masalah dalam penyelenggaraan organisasi atau lembaga sektor publik dan akuntabilitas menjadi pertimbangan dalam menjalankan fungsi administrasi. Rumah sakit memegang peranan penting bagi peningkatan kesehatan masyarakat karena lembaga tersebut dituntut untuk bersaing dan melayani masyarakat dengan penjaminan mutu yang terbaik. Setiap rumah sakit memiliki tujuan untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk pasien dan masyarakat. Untuk melakukan monitoring, manajemen rumah sakit membuat sebuah kotak saran dan membuka laman pada aplikasi *Mobile JKN* yang bertujuan untuk mendapatkan sebuah keluhan dan saran terhadap pelayanan yang telah diberikan dan nantinya akan menjadi evaluasi dalam peningkatan kinerja

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perumahasakitan pasal 44 ayat 1 pada poin f menjelaskan bahwa salah satu hak pasien yaitu mengajukan pengaduan atas kualitas pelayanan yang didapatkan, serta hal tersebut dikuatkan pada poin r yang berisi tentang mengeluhkan pelayanan rumah sakit yang tidak sesuai dengan standar pelayanan melalui media cetak dan elektronik sesuai dengan peraturan perundang – undangan yang berlaku. Hal tersebut sangat dimanfaatkan dengan baik oleh masyarakat untuk mengkritik pelayanan yang telah diberikan oleh fasilitas

kesehatan sehingga dapat lebih selektif dalam rangka memilih layanan rumah sakit atau fasilitas lainnya.

Perkembangan teknologi yang sangat pesat membuat seluruh penduduk di dunia semakin mudah untuk mengakses informasi secara langsung, dengan adanya keterbukaan informasi yang bisa didapatkan secara masif membuat masyarakat dapat menyatakan pendapat atas keluhan yang mereka dapatkan. Kondisi yang diharapkan dari masyarakat dan rumah sakit diharapkan menghasilkan dampak yang positif sehingga dapat mendapatkan umpan balik yang baik bagi keduanya, dan dapat membantu masyarakat yang lainnya dalam keputusan memilih rumah sakit (Maesaroh *et al.*, 2022).

Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 2022 tentang Optimalisasi Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional menegaskan bahwa Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) harus meningkatkan kualitas pelayanan secara masif kepada seluruh fasilitas kesehatan yang ada di Indonesia serta mengedepankan evaluasi pada perbaikan program jaminan tersebut. Maka sesuai dengan arahan tersebut, pihak BPJS Kesehatan membuat sebuah fitur yang bernama Kesan dan Pesan Setelah Layanan (KESSAN) pada aplikasi Mobile JKN. Fitur KESSAN tersebut bertujuan untuk mendapatkan umpan balik dari masyarakat yang sudah mendapatkan atau merasakan pelayanan yang telah diberikan oleh Fasilitas Kesehatan yang nantinya fitur tersebut akan menghasilkan penilaian berupa rating yang akan muncul pada aplikasi Mobile JKN. Dengan adanya rating tersebut bertujuan untuk memberi penilaian dengan skala 1 sampai 5. Dampak positif dari inovasi ini yaitu untuk bahan evaluasi untuk rumah sakit dalam meningkatkan kinerja rumah sakit khususnya pada kualitas pelayanan.

Dan pada tahun 2022, membuat sebuah kebijakan yang di mana hasil dari rating KESSAN pada aplikasi Mobile JKN akan menjadi penilaian bagi lembaga tersebut untuk sebagai syarat perpanjangan kerja sama dengan syarat minimal rating 4,5. Jika ada sebuah rumah sakit yang memiliki pencapaian dibawah nilai tersebut maka kerja sama akan tidak diperpanjang. Kebijakan tersebut sudah

diterapkan secara masif pada tahun 2022 dan sudah dicantumkan pada adendum atau dokumen kerja sama antara BPJS dengan rumah sakit atau fasilitas lainnya.

Rating yang diperoleh oleh sebuah produsen barang dan jasa di sisi lain dapat mewakili opini pelanggan dalam skala tertentu (Lackermair *et al.*, 2013). *Rating* yang dimiliki oleh rumah sakit dan kritik ataupun komentar dari masyarakat atas pelayanan yang telah dirasakan bisa langsung dituangkan pada fitur KESSAN di aplikasi Mobile JKN. Persepsi yang dimiliki oleh pasien atau keluarga dapat dituangkan dengan cara menambahkan ulasan sehingga secara langsung dapat menunjukkan citra rumah sakit.

Berikut ialah diagram presentase perolehan *rating* KESSAN Rumah Sakit di Provinsi Lampung tahun 2023:

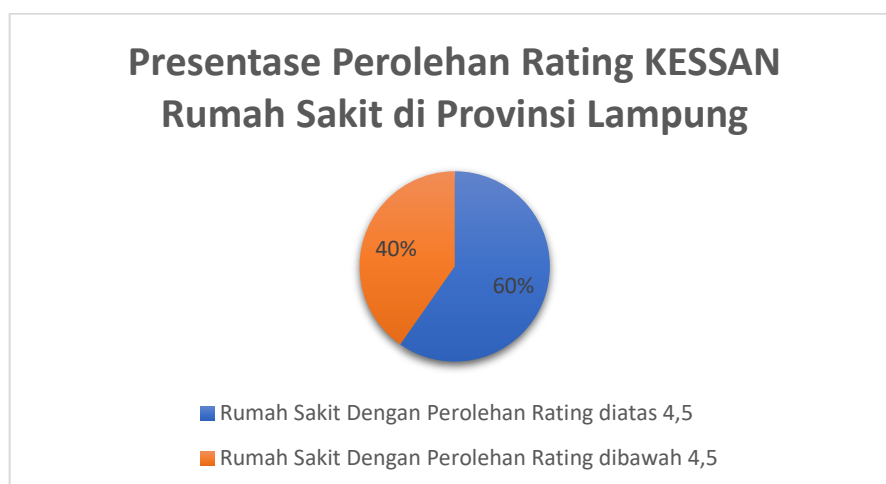


Diagram 1.1 Perolehan *Rating* KESSAN Rumah Sakit di Provinsi Lampung

Sumber: Aplikasi Mobile JKN (2023)

Pada diagram diatas menjelaskan bahwa 40% rumah sakit yang terletak di wilayah Provinsi Lampung memiliki perolehan rating yang kurang dari 4,5 menginterpretasikan bahwa hampir setengah rumah sakit di Provinsi Lampung belum bisa memenuhi standar atau syarat yang telah ditetapkan oleh BPJS Kesehatan. Belum maksimalnya pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit akan membuat masyarakat semakin lebih selektif dalam menentukan fasilitas kesehatan yang akan mereka kunjungi. Rating pada laman tersebut secara tidak

langsung dapat menggambarkan kinerja rumah sakit yang sebenarnya, dan rating pada aplikasi tersebut akan juga berpengaruh pada citra rumah sakit.

Terdapat 29 dari total 72 rumah sakit yang mendapatkan rating KESSAN dibawah 4,5 yang terdiri atas 1 rumah sakit tipe A, 3 rumah sakit tipe B, 20 rumah sakit tipe C, 4 rumah sakit tipe D, dan 1 rumah sakit tipe khusus. Hal ini sangat memprihatinkan bagi sektor kesehatan di Indonesia karena belum maksimalnya kualitas pelayanan yang diterima oleh pasien ataupun masyarakat setempat. Dengan ini maka diperlukan evaluasi secara menyeluruh yang dilakukan oleh rumah sakit dengan memanfaatkan informasi keuangan dan non keuangan dalam hal peningkatan kinerja.

Strategic Management Accounting Information berhubungan dengan aspek – aspek tertentu dari kinerja perusahaan maupun keuangan dan non keuangan (Noordin et al., 2015). Salah satu komponen pada informasi tersebut adalah kepuasan pelanggan yang seharusnya dipertimbangkan oleh perusahaan atau instansi dalam rangka peningkatan kinerja. Banyaknya temuan yang ada sehingga masyarakat memiliki persepsi bahwa manajemen rumah sakit tidak melakukan evaluasi dalam hal tersebut karena dengan adanya pembenahan maka akan meminimalisir temuan tentang kompetensi sumber daya manusia dan ketidakpuasan. Namun hal tersebut dapat didukung dengan penilaian yang diberikan merupakan sebuah persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diterima, jika masyarakat merasakan pelayanan yang kurang baik maka akan mempengaruhi kualitas pelayanan.

Penelitian tentang *Strategic Management Accounting Information* sudah beberapa kali diteliti di sektor kesehatan atau rumah sakit di negara Malaysia (Hussein et al., 2016; Maelah et al., 2022), sedangkan di Indonesia penelitian ini pernah dilakukan namun pada sektor Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) dan perhotelan (Azmi & Harti, 2021; Thaib I. et al., 2023) yang berfokus pada kapabilitas organisasi dan *costumer value* sedangkan belum ada yang melakukan penelitian di rumah sakit. Dengan memasukkan teori *New Public Management*

yang menerangkan bahwa kinerja sektor publik tidak hanya tentang kinerja keuangan namun pada prinsipnya kualitas pelayanan juga dapat diukur dan menjadi salah satu indikator keberhasilan sebuah lembaga publik (Hartati, 2020).

Pada industri kesehatan, perbankan serta pendidikan, Informasi SMA sangat membantu untuk meningkatkan kinerja instansi atau perusahaan (Khan, *et al.*, 2021; Hussein *et al.*, 2016; Oanh *et al.*, 2023). Dengan kemajuan pesat *Strategic Management Accounting* sehingga tidak bisa dilaporkan secara empiris oleh peneliti lain (Noordin *i.*, 2015). Penelitian mengenai hal tersebut sangat identik dengan teknik pengambilan data berupa kuisioner untuk mengukur kinerja sebuah organisasi atau perusahaan sehingga kebanyakan hasil penelitian tentang hal tersebut menjadi bias (Alamri, 2019; Zenita *et al.*, 2015). *Resource based view* tidak bisa memaksimalkan peran SMA terhadap kinerja perusahaan karena terdapat potensi kegagalan dalam memanfaatkan informasi strategis dalam proses perumusan strategi bisnis untuk meningkatkan daya saing dan kegagalan dalam menggabungkan strategi bisnis dan operasi yang melibatkan beberapa pihak (Khan *et al.*, 2021).

Kualitas pelayanan berpengaruh pada kinerja, baik pada sebuah perusahaan logistik ataupun pada universitas (Oanh *et al.*, 2023; Thaib I. *et al.*, 2023). *Knowledge Management* (KM) pada sektor kesehatan merupakan hal yang lumrah dalam meningkatkan potensi individu dalam rangka membantu meningkatkan kinerja. Dengan dimediasi oleh KM maka akan meningkatkan kinerja rumah sakit dan perusahaan pada sektor kesehatan lainnya (Hussein *et al.*, 2016; Maelah *et al.*, 2022). Dengan memanfaatkan perkembangan pesat dari teori *New Public Management*, menambahkan kualitas pelayanan sebagai variabel independent diharapkan menjadi sebuah titik terang dalam peningkatan kinerja non keuangan.

Perbaikan tentang kualitas pelayanan di sektor layanan kesehatan terus dilakukan di Indonesia, namun pada layanan kesehatan publik pemantauan tersebut belum dilakukan secara sistematis (Yasin *et al.*, 2023). Penelitian mengenai kualitas pelayanan cenderung kurang dapat digeneralisasikan dikarenakan ukuran sampel

dan pendalaman yang kurang komprehensif (Akrong *et al.*, 2023; Nair & Choudhary, 2016) dan variabel yang atau dimensi yang diambil akan menentukan hasil dari penelitian tersebut sehingga terkadang banyak yang menganggap hasil dari pengukuran kualitas pelayanan tidak terdeskripsikan secara mendalam (Kerdpitak, 2019). Reformasi *New Public Management* dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada layanan kesehatan primer akan didukung secara maksimal apabila infrastruktur yang diperlukan harus disediakan, ketimpangan infrastruktur masih menjadi permasalahan sampai saat ini (Tabrizi *et al.*, 2018).

Knowledge Management (KM) ialah kemampuan organisasi dalam memanfaatkan informasi untuk meningkatkan kinerja sebuah organisasi yang berkontribusi pada kinerja sebagai alat penting untuk membuat inovasi dalam proses, produk dan layanan. Dengan adanya pengetahuan yang luas maka bisa membuat manajemen melakukan eksplorasi terhadap langkah pemantauan organisasi (Maelah *et al.*, 2022). KM berperan penting dalam meningkatkan produktivitas, efisiensi, inovasi, dan kemampuan organisasi untuk beradaptasi dengan perubahan. Dengan mengelola pengetahuan dengan baik, organisasi dapat menghindari hilangnya pengetahuan saat karyawan pensiun atau pindah, meningkatkan proses pengambilan keputusan, dan mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya yang ada, dan berperan dalam meningkatkan daya saing organisasi di era informasi.

Mengeksplorasi pengetahuan yang dimiliki dalam sebuah persaingan usaha sangatlah penting karena kemampuan dari beberapa organisasi tersebut akan mencerminkan bagaimana proses internal dalam meningkatkan kinerja. Dari beberapa kompetensi tersebut nantinya akan mewujudkan sebuah inovasi yang akan dirumuskan pada rencana strategis dengan mempertimbangkan originalitas dan keunikan yang dimiliki serta memanfaatkan sumber daya dan kelebihan yang ada secara maksimal sehingga menimbulkan respon dari kompetitor dan penikmat layanan.

Resource Based View (RBV) ialah sebuah pendekatan yang digunakan suatu organisasi atau perusahaan merupakan sekelompok sumber daya strategis dan produktif yang mempunyai keunikan tersendiri, saling terhubung, dan tidak mudah untuk direplikasi oleh para kompetitor. Dalam persaingan sengit di dunia bisnis maka seharusnya organisasi tersebut bergerak cepat untuk membuat sebuah gebrakan yang baru dan memiliki keunikan tersendiri, solusi dibutuhkan untuk mengkokohkan pondasi sebuah organisasi (Dasuki, 2021). Daya saing yang kuat diperlukan dalam sektor kesehatan karena seluruh keputusan yang diambil akan menentukan keberlangsungan organisasi tersebut.

RBV berfokus pada keunggulan yang dimiliki, untuk mengetahui kelebihan yang dimiliki maka diperlukannya informasi yang tersalurkan secara efektif. Organisasi akan dihadapkan kepada beberapa pilihan strategis, untuk memanfaatkan momentum tersebut maka keunggulan yang dimiliki harus diperlihara dan dikembangkan dengan baik dan tingkat efisien yang minim (Hussein *et al.*, 2016). Dengan adanya pendekatan tersebut dapat memberikan warna baru pada persaingan antar organisasi sektor publik sehingga persaingan tersebut dapat hidup dan memunculkan tren yang positif bagi masyarakat.

Berdasarkan fenomena dan kebaharuan penelitian ini, penulis tertarik dan berminat untuk melakukan riset tentang pengaruh informasi *Strategic Management Accounting* (SMA) dan kualitas pelayanan dengan dimediasi oleh *Knowledge Management* dalam rangka meningkatkan kinerja rumah sakit dalam bentuk tesis yang berjudul “**Pengaruh *Strategic Management Accounting Information* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Rumah Sakit di Provinsi Lampung Dengan *Knowledge Management* Sebagai Variabel Mediasi**”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan dan fenomena diatas, penulis mencoba untuk menguraikan beberapa inti permasalahan yang akan menjadi pokok pembahasan pada penelitian ini. Berikut adalah rumusan masalah pada penelitian ini:

1. Apakah *Strategic Management Accounting Information* berpengaruh terhadap Kinerja Rumah Sakit ?
2. Apakah *Strategic Management Accounting Information* berpengaruh terhadap *Knowledge Management* ?
3. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kinerja Rumah Sakit ?
4. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap *Knowledge Management* ?
5. Apakah *Knowledge Management* berpengaruh terhadap Kinerja Rumah Sakit?
6. Apakah *Knowledge Management* dapat memediasi hubungan antara *Strategic Management Accounting Information* & Kinerja Rumah Sakit ?
7. Apakah *Knowledge Management* dapat memediasi hubungan antara Kualitas Pelayanan & Kinerja Rumah Sakit ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan yang menyebutkan permasalahan yang ingin diuraikan oleh peneliti yang memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah rumah sakit di Provinsi Lampung sudah memanfaatkan informasi keuangan dan non keuangan dengan baik dan untuk mengetahui pengaruh *Strategic Management Accounting Information* terhadap kinerja rumah sakit..
2. Untuk mengetahui menilai sejauh mana integrasi informasi strategis mampu mendorong efektivitas pengelolaan pengetahuan dalam meningkatkan kinerja dan untuk mengetahui pengaruh *Strategic Management Accounting Information* terhadap *Knowledge Management*.
3. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh rumah sakit di Provinsi Lampung sudah maksimal dan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja rumah sakit secara statistik.

4. Untuk menilai sejauh mana pelayanan yang diberikan dapat membantu rumah sakit dalam berbagi pengetahuan dan berinovasi dan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap *Knowledge Management*.
5. Untuk mengetahui sejauh mana pengelolaan pengetahuan pada individu yang terlibat di rumah sakit untuk berkontribusi terhadap peningkatan kinerja dan untuk mengetahui pengaruh *Knowledge Management* terhadap kinerja rumah sakit.
6. Untuk mengetahui peran manajemen pengetahuan sebagai mekanisme penghubung antara informasi strategis dan hasil kinerja organisasi dan untuk mengetahui apakah rumah sakit sudah melakukan *Knowledge Management* dapat memediasi hubungan antara *Strategic Management Accounting Information & Kinerja Rumah Sakit* secara statistik.
7. Untuk mengetahui sejauh mana peran *Knowledge Management* sebagai perantara dalam mentransformasikan praktik pelayanan yang unggul menjadi peningkatan kinerja institusional secara berkelanjutan dan mengetahui apakah *Knowledge Management* dapat memediasi hubungan antara Kualitas Pelayanan & Kinerja Rumah Sakit secara statistik.

1.4 Manfaat Penelitian

Berikut ialah manfaat yang diharapkan dapat diperoleh dari adanya penelitian ini diantaranya sebagai berikut:

1. Untuk akademisi, menambah wawasan terkait *Strategic Management Accounting Information* dan kualitas pelayanan dalam rangka untuk meningkatkan kinerja di sektor bisnis kesehatan khususnya rumah sakit dan diharapkan untuk menjadi referensi literatur untuk penelitian yang akan datang.
2. Untuk praktisi, penelitian ini diharapkan untuk menjadi acuan atau bahan pertimbangan dalam upaya perencanaan, pemantauan, dan pengukuran kinerja yang akan dilakukan oleh rumah sakit

II. LANDASAN TEORI

2.1 Teori

2.1.1 Teori *Resource Based View* (RBV)

Pendekatan *Resource Based View* adalah berkaitan dengan teori keunggulan bersaing. Untuk memperoleh *sustainable competitive advantage* mengharuskan perusahaan untuk memperoleh economic rents atau return. Selanjutnya akan memfokuskan bagaimana perusahaan memperoleh dan mempertahankan keunggulan (Dasuki, 2021). Teori ini ditinjau dari 3 perspektif yang terdiri dari:

1. Konsep manajemen strategi
2. Organisasi ekonomi yang berkaitan dengan teori agensi positif, *property right*, transaksi biaya dan revolusi ekonomi
3. Analisis organisasi berdasarkan industri

Beberapa decade ini, penyebaran pandangan RBV di *Strategic Management Accounting* (SMA) dan disiplin terkait telah terjadi pada keduanya dramatis dan penuh kontroversi yang telah melibatkan banyak pengembangan teoritis dan pengujian empiris dalam sebuah fenomena (Maelah *et al.*, 2022). *Resource Based View* merupakan teori yang secara langsung dapat memberikan daya tarik tersendiri untuk para konsumen dalam hal memilih sebuah produk atau jasa (Ganbold *et al.*, 2021).

Dalam melakukan sebuah pengembangan organisasi harus memanfaatkan peluang yang nyata dengan mempertimbangkan sisi internal dan eksternal perusahaan untuk melihat potensi yang diunggulkan sehingga nantinya dapat menjadi rumusan untuk melakukan sebuah inovasi yang berbeda dari pesaing lainnya (Salazar, 2017). RBV berhubungan dengan *knowledge management* dalam hal

menentukan biaya, pangsa pasar, dan jenis inovasi sehingga dapat meningkatkan kinerja (Hussein *et al.*, 2016).

2.1.2 Teori *New Public Management*

Perubahan sistem manajemen perlu beradaptasi dengan perkembangan zaman. Proses transformasi perlu dilakukan untuk membenahi sebuah birokrasi. *New Public Management* secara umum dikenal sebagai pendekatan administrasi publik yang diimplementasikan menggunakan pengetahuan dan jenjang yang didapatkan dalam sektor manajemen melalui peningkatan efektivitas kinerja pada birokrasi serta efisiensi. Dalam mendukung kinerja sebuah pemerintahan harus melalui beberapa proses seperti transformasi mulai dari segi manajemen, pembenahan, dan finansial (Hartati, 2020). Teori ini mampu beradaptasi dengan perkembangan zaman karena salah satu penilaian dari keberhasilannya yaitu modernisasi (Puspawati, 2016). Penganggaran yang berbasis kinerja yang dihasilkan merupakan tolak ukur dalam kemandirian sebuah daerah dan tidak meninggalkan penekanan transparansi, kinerja, dan akuntabilitas.

Konsep penerapan NPM dinilai sebagai bentuk modernisasi atau reformasi pada manajemen serta administrasi publik, kesetaraan atau penghapusan kekuasaan, dan desentralisasi. Tujuan dari adanya gagasan tersebut yaitu agar organisasi di sektor publik dapat bersaing dengan sektor swasta sehingga reformasi dalam sistem manajemen diperlukan. (Hood, 1991) berpendapat bahwa NPM mempunyai prinsip yang diantara lain yaitu:

1. Manajemen Professional pada organisasi sektor public
2. Memiliki standar dan ukuran kinerja
3. Mengutamakan pengendalian output dan outcome serta memprioritaskan adanya efisiensi
4. Pemecahan pada unit di sektor public
5. Mengadopsi gaya manajemen sektor bisnis ke dalam sektor public
6. Menciptakan kompetisi antar lembaga sektor public
7. Disiplin dan penghematan sumber daya

Dengan adanya 7 prinsip tersebut diharapkan adanya perubahan yang nyata dalam tata kelola sektor public karena setelah NPM dikemukakan banyak lembaga yang melakukan perubahan pada sistem yang telah diterapkan sehingga dapat menciptakan persaingan yang adil. Timbulnya persaingan tersebut membuat masyarakat dapat memilih layanan yang terbaik untuk individu mereka yang di mana hal tersebut dipertimbangkan menjadi salah satu indikator pengukuran kinerja. (Tabrizi *et al.*, 2018) melakukan riset lebih lanjut terkait penerapan NPM di sektor kesehatan dengan menggunakan prinsip sebagai berikut:

1. Manajerialisme
2. Desentralisasi
3. Mekanisme Jenis Pasar
4. Manajemen Kinerja
5. Disiplin dan efisiensi
6. Orientasi Pelanggan

Prinsip – prinsip tersebut merupakan prinsip yang telah di terapkan pada sektor kesehatan. Pada penelitian ini hanya berfokus kepada salah satu prinsip dari tujuh prinsip tersebut yaitu manajemen kinerja karena *Strategic Management Accounting* (SMA) merupakan sebuah langkah manajemen kinerja dalam hal pemantauan organisasi.

2.2 Strategic Management Accounting Information

Strategic Management Accounting Information pertama kali dikemukakan oleh Bromwich (1990) yang menyatakan bahwa informasi akuntansi seharusnya melampaui data internal dan memperhitungkan informasi eksternal seperti data pesaing, posisi pasar, dan strategi industri untuk mendukung keputusan strategis manajerial. Strategi yang sudah dirumuskan bertujuan untuk meningkatkan daya saing dan kinerja keuangan dengan tidak lupa menerapkan kebijakan dan prosedur yang konsisten untuk mencapai tujuan organisasi (Situmorang & Simanjuntak, 2021). SMA berperan besar pada pengendalian untuk menentukan prioritas pembangunan dalam meningkatkan kinerja dan pengambilan keputusan juga mendukung penerapan hal tersebut dan SMA juga berfokus pada persaingan, tidak

terstruktur dengan baik atau tidak dapat diprediksi, proaktif, dan berorientasi kepada informasi (Hussein *et al.*, 2016). Pada sektor jasa, strategi pelayanan dan kualitas sumber daya manusia untuk meningkatkan kinerja, SMA mengintegrasikan informasi pesaing, pelanggan dan pasar untuk menghasilkan strategi informasi yang digunakan untuk pengambilan keputusan strategis (Khan *et al.*, 2021).

SMA dikonseptualisasikan sebagai informasi pelanggan, pesaing, dan produk yang berharga untuk meningkatkan kinerja (Maelah *et al.*, 2022). Jika sebuah perusahaan menerapkan hal ini dengan maksimal maka perusahaan tersebut dapat selangkah lebih maju dibandingkan dengan kompetitornya. Di dalam rumah sakit, informasi merupakan akar dari kinerja yang akan dicapai karena jika informasi tidak tersalurkan dengan baik maka akan ada masalah yang akan dihadapi di kemudian hari sehingga diperlukan mitigasi akan hal tersebut. Beberapa dimensi yang membagi beberapa analisis yang berfokus pada manajemen strategis untuk menganalisis bagaimana sebuah perusahaan dapat membaca sebuah peluang yang akan diciptakan (Noordin *et al.*, 2015). Element SMA terdiri dari:

1. Analisis informasi pelanggan,
2. Analisis informasi pesaing
3. Analisis informasi produk

2.3 Knowledge Management (KM)

Knowledge Management pertama kali dikemukakan oleh Karl Wiig (1993) yang berpendapat bahwa KM adalah serangkaian aktivitas sistematis untuk memastikan bahwa pengetahuan yang tepat tersedia pada waktu yang tepat, dalam bentuk yang sesuai, untuk digunakan oleh orang yang tepat, guna mendukung pengambilan keputusan yang efektif. Dan konsep tersebut dikembangkan lagi oleh Nonaka & Takeuchi (1995) yang memperkenalkan model SECI (*Socialization, Externalization, Combination, Internalization*) sebagaimana pengetahuan diciptakan dan dikelola pada organisasi. KM merupakan sebuah proses sistematis yang digunakan dalam suatu organisasi untuk mengintegrasikan berbagai sumber dan jenis pengetahuan; mengubah intelijen kompetitif menjadi rencana aksi;

memperoleh pengetahuan tentang mitra usaha dengan bertukar pengetahuan dengan mitra bisnis. Kepemilikan pengetahuan terkait variabel-variabel tertentu yang ada dalam suatu organisasi memungkinkan manajer menggunakannya untuk memaksimalkan kinerja dalam aktivitasnya (Maelah *et al.*, 2022).

Allolayan *et al.* (2020) menjelaskan bahwa knowledge management merupakan proses strategis yang terintegrasi dengan seluruh fungsi organisasi, termasuk sumber daya manusia, teknologi, budaya kerja, dan struktur manajerial. Dalam hal ini terbagi menjadi 4 pilar yaitu:

1. *Knowledge Creation*
2. *Knowledge Sharing*
3. *Knowledge Utilization*
4. *Knowledge Retention*

Memiliki pengetahuan terkait variabel-variabel tertentu yang ada dalam suatu organisasi memungkinkan manajer menggunakannya untuk memaksimalkan kinerja dalam aktivitas/bidangnya. Namun hal ini tidak berarti bahwa mereka akan melakukan hal tersebut atau bahwa organisasi menyediakan kondisi yang memadai untuk menerapkan pengetahuan ini (Hussein *et al.*, 2016). Manajemen pengetahuan mengacu pada praktik menghasilkan, menangkap, mengumpulkan, menyebarkan, dan menggunakan kembali pengetahuan yang diciptakan orang dalam organisasi.

Banyak organisasi telah menyadari bahwa pengetahuan dan pengelolaannya merupakan keunggulan kompetitif mereka. Manajemen pengetahuan meningkatkan kinerja organisasi dan mengarah pada penciptaan produk baru yang menghasilkan keuntungan (Semertzaki, 2017). KM merupakan strategi yang akan berhasil dalam berbagai kondisi eksternal dan konteks internal, dengan adanya dukungan kondisi tersebut memungkinkan manajemen untuk melakukan transformasi ke arah yang lebih baik (Kim *et al.*, 2014). Pengetahuan yang lebih baik sangat dibutuhkan dalam mencapai tujuan, semakin banyak pengetahuan maka akan semakin banyak ide dan peluang yang didapatkan dalam hal memberikan inspirasi bagi para pemangku kepentingan.

2.4 Kualitas Pelayanan

Penyelenggaraan fasilitas kesehatan dikaji dari sisi pelaksana atau penyedia layanan kesehatan terhadap faktor – faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Beberapa faktor tersebut yaitu kurang tersedianya obat – obatan dan fasilitas, rendahnya moral, lambannya proses pelayanan dan kompetensi sumber daya manusia pada penyedia layanan. Loyalitas pasien atau pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang baik (Ratnawati *et al.*, 2020).

Semakin banyak pasien yang loyal dengan rumah sakit tersebut maka terbukti bahwa adanya penilaian yang objektif dengan pelayanan yang diberikan. Dan masyarakat juga menilai dari sisi kesetaraan karena banyak rumah sakit khususnya di Indonesia masih membedakan jenis pasien dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Kompetensi sumber daya manusia juga hal yang sangat penting pada kualitas pelayanan. Masyarakat bisa menilai tenaga kesehatan yang berkompeten atau tidak melalui penyampaian yang mereka. Dengan adanya komunikasi tersebut masyarakat bisa lebih objektif untuk melakukan penilaian (Jandavath & Anand, 2016).

2.5 Kinerja Rumah Sakit

Perkembangan pengukuran kinerja organisasi sektor publik dengan timbulnya *New Public Management* menjadi kualitas pelayanan yang menjadi salah satu indikatornya (Hartati, 2020). Kinerja rumah sakit merupakan sebuah output dari pencapaian yang diraih yang terdiri dari kinerja keuangan dan non-keuangan (Maelah *et al.*, 2022). Peningkatan ROA dan ROE merupakan salah satu indikator kinerja keuangan pada rumah sakit dan pada kinerja non-keuangan yang terdiri dari kepuasan karyawan, kepuasan pelanggan, penerapan kebijakan, komunikasi, efisiensi pengendalian internal, dan implementasinya (Visedsun & Terdpaopong, 2021).

Kinerja rumah sakit pada umumnya berfokus pada pelayanan karena apa yang diterima oleh masyarakat tanpa mengesampingkan kinerja keuangan dalam mencukupi kebutuhan operasional rumah sakit (Tabrizi *et al.*, 2018).

Responsivitas merupakan hal yang paling pokok yang akan dipertimbangkan oleh masyarakat dalam menilai pelayanan yang diberikan. Perumusan rencana strategis sangat berpengaruh terhadap kinerja yang akan diperoleh (Thaib I. *et al.*, 2023).

Perencanaan yang matang akan menjelaskan bagaimana jalannya organisasi sektor publik.

2.6 Penelitian Terdahulu

Berikut adalah penelitian terdahulu yang mendasari penelitian ini:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Hasil Penelitian
1.	(Maelah <i>et al.</i> , 2022)	<i>Strategic Management Accounting Information</i> berpengaruh terhadap Kinerja dan Knowledge Management. Serta Knowledge Management berpengaruh terhadap kinerja dan memediasi <i>Strategic Management Accounting</i> dan Kinerja
2.	(Thaib I. <i>et al.</i> , 2023)	<i>Strategic Management Accounting</i> (SMA) & <i>Costumer Value</i> berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kinerja Keuangan Perusahaan dan <i>Supply Chain Performance</i> (SCP) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Keuangan Perusahaan
3	(Adeniran & Obembe, 2020)	SMA, Tingkat teknologi, Tingkat informasi, jumlah penduduk, dan kebijakan pemerintah berpengaruh signifikan terhadap Kinerja
4.	(Oanh <i>et al.</i> , 2023)	SMA berpengaruh terhadap Kinerja Universitas dan hanya jumlah mahasiswa yang berpengaruh terhadap penerapan SMA dan berpengaruh terhadap Kinerja Universitas
5.	(Ah Lay & Jusoh, 2017)	<i>Organizational Capabilities</i> berhubungan positif dan signifikan terhadap SMA, <i>Organizational Capability</i> berhubungan positif tetapi tidak signifikan terhadap Kinerja Perusahaan, H3 dan H4 tidak terdukung
6.	(Khan <i>et al.</i> , 2021)	SMA berpengaruh positif terhadap kinerja keuangan pada sektor perbankan di Pakistan
7.	(Hussein <i>et al.</i> , 2016)	SMA information berpengaruh positif terhadap Kinerja Perusahaan dan CMK memoderasi antara SMA information dan kinerja Perusahaan di Industri Kesehatan Negara Malaysia

No	Peneliti	Hasil Penelitian
8.	(Alamri, 2019)	Empat aspek SMA secara bersama-sama memiliki dampak yang lebih tinggi terhadap kinerja dibandingkan secara individual. Oleh karena itu, hasil ini memberikan dukungan terhadap proposisi konfigurasi di mana OP merupakan hasil konsistensi internal antara bagian dan praktik organisasi dan H2 & H3 terdukung. Namun lebih tinggi pada kinerja keuangan
9.	(Tirado & Mavlutova, 2023)	Seluruh Teknik <i>Strategic Management Accounting</i> mempengaruhi kinerja keuangan maskapai penerbangan berbiaya rendah (Ha, Hb, Hc terdukung)
10.	(Azmi & Harti, 2021)	<i>Strategic Management Accounting</i> dan Kapabilitas Organisasi memberikan pengaruh signifikan kinerja organisasi
11.	(Sh. Ahmed <i>et al.</i> , 2020)	Rumah sakit pemerintah mempunyai kualitas pelayanan yang lebih baik daripada rumah sakit swasta
12.	(Lee & Seong, 2020)	Sebagian besar dimensi kualitas layanan bisnis berpengaruh pada kepuasan dan komitmen serta kepuasan dan komitmen berpengaruh positif terhadap kinerja. Kepuasan, komitmen, dan kinerja semuanya berpengaruh terhadap loyalitas
13.	(Kerdipitak, 2019)	Kepemimpinan layanan terbukti menjadi pendahulu yang penting kualitas layanan, Orientasi pasar mempunyai dampak yang signifikan kinerja bisnis, dan kinerja bisnis secara signifikan diprediksi oleh kualitas layanan
14.	(Bahari & Mahmud, 2009)	Kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja individu dan kinerja perusahaan juga dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan
15.	(Abdullah <i>et al.</i> , 2021)	ISQ secara langsung mempengaruhi kepuasan karyawan, komitmen, kesejahteraan karyawan keperawatan dan Kesejahteraan karyawan telah memediasi hubungan kepuasan kerja dan kinerja; namun, kesejahteraan tidak memediasi hubungan antara komitmen dan prestasi kerja.
16.	(Yasin <i>et al.</i> , 2023)	Semua karakteristik kualitas layanan lainnya (tangibilitas, empati, daya tanggap, dan jaminan) mempunyai dampak besar terhadap kepuasan pelanggan di industri kesehatan di Pakistan
17.	(Nair & Choudhary, 2016)	Keterkaitan yang signifikan antara bukti fisik, keandalan, dan empati dengan kinerja finansial, nonfinansial, dan operasional hotel-hotel yang disurvei. Daya tanggap dan jaminan mempunyai hubungan yang signifikan masing-masing dengan kinerja nonkeuangan dan kinerja operasional
18.	(Mohamad <i>et al.</i> , 2023)	Manajer hotel dan pengambil keputusan dalam mengadopsi strategi efektif untuk meningkatkan kinerja organisasi mereka,

No	Peneliti	Hasil Penelitian
		kemampuan inovasi, dan daya saing di pasar pariwisata Malaysia yang dinamis.
19.	(Zenita <i>et al.</i> , 2015)	Mendukung pengaruh langsung literasi informasi, efikasi diri, dan penggunaan informasi SMA terhadap kinerja manajerial. Efek mediasi penggunaan informasi SMA menunjukkan bahwa SMA memediasi hubungan antara literasi informasi dan kinerja manajerial. Penggunaan informasi SMA terhadap kinerja manajerial diperkuat oleh efikasi diri
20.	Ing-Long Wu & Ya-Ping Hu (2018)	Ketiga proses <i>Open Innovation</i> secara parsial memberikan dampak yang signifikan terhadap desain proses Knowledge Management dan, pada gilirannya, merupakan pencapaian nyata dalam implementasi KM dan kedua proses KM tersebut menunjukkan adanya efek interaksi untuk penguatan secara timbal balik.

2.7 Pengembangan Hipotesis

2.7.1 Pengaruh *Strategic Management Accounting Information (SMA)* terhadap Kinerja Rumah Sakit

Dalam mencukupi sebuah kebutuhan suatu organisasi maka diperlukan perhitungan yang sangat matang dalam eksekusinya, dengan melibatkan penerapan *Strategic Management Accounting* di sebuah universitas di negara Vietnam melalui pengaplikasian, perencanaan, teknik, informasi keuangan dan non-keuangan, dan pengambilan keputusan memberikan pengaruh yang positif terhadap kinerja universitas tersebut (Oanh *et al.*, 2023). Dan ada penelitian tentang hal yang dengan menggunakan beberapa dimensi seperti *costing*, perencanaan dan pengukuran kinerja, strategi pengambilan keputusan, *costumer accounting*, dan *competitor accounting* yang menjadi faktor penerapan SMA yang berpengaruh pada kinerja perusahaan (Dang *et al.*, 2021)

Pada sektor transportasi, SMA berpengaruh positif terhadap kinerja bisnis transportasi di Nigeria dengan menguji besarnya pengaruh teknologi, informasi, masyarakat, dan dukungan pemerintah (Adeniran & Obembe, 2020). Empat aspek SMA yang dikembangkan oleh sebuah organisasi dapat mendukung hal yang berbasis kompetitif di eksternal karena mempertimbangkan beberapa isu

kontekstual yang berperan penting untuk meningkatkan daya saing (Alamri, 2019) dan hal ini juga di dukung oleh (Dasuki, 2021) yang memakai teori *Resource Based-view* (RBV) dalam mengkonsepkan eksistensi sebuah perusahaan. Dengan kapabilitas organisasi yang ditekankan pada suatu organisasi akan mendukung peran dari teknik penerapan SMA yang akan memberikan informasi dalam rangka meningkatkan kinerja organisasi dan pemanfaatan sumber daya yang ada dan hal tersebut sejalan dengan teori RBV pada penelitian tersebut (Lay & Jusoh, 2017).

Pada sektor kesehatan khususnya di rumah sakit, penggunaan SMA secara intensif bergantung pada structural karakteristik yang dapat mendorong kinerja rumah sakit (Lachmann *et al.*, 2013) dan tidak hanya itu, di 95 rumah sakit di Malaysia, informasi SMA sangat berpengaruh terhadap peningkatan kinerja rumah sakit (Maelah *et al.*, 2022) sedangkan pada sektor manufaktur di Malaysia juga hal tersebut memiliki hasil yang sama (Noordin *et al.*, 2015).

Informasi yang didapat dari sebuah perusahaan baik keuangan dan non keuangan akan menentukan bagaimana strategi dan pencapaian tujuan organisasi tersebut. Untuk meningkatkan daya saing yang mampu berkompetisi maka diperlukan informasi keuangan untuk memberi gambaran mengenai kondisi keuangan dan informasi non keuangan guna melihat kualitas dari hasil organisasi tersebut khususnya pada rumah sakit, informasi tersebut sangat berguna apabila untuk meningkatkan layanan yang akan diterima oleh publik. Strategi yang telah disusun dimulai dari tahap perencanaan hingga proses akan ditentukan oleh informasi tersebut sehingga para pemangku kepentingan akan semakin mudah untuk mengetahui apa yang dibutuhkan dan apa yang akan dilakukan oleh organisasi tersebut

Dengan berdasarkan beberapa argumentasi dan penelitian diatas maka dapat disimpulkan hipotesis pertama yang terdapat pada penelitian ini yaitu:

H₁: *Strategic Management Accounting Information* berpengaruh terhadap Kinerja Rumah Sakit

2.7.2 Pengaruh *Strategic Management Accounting Information* terhadap *Knowledge Management*

Informasi SMA merupakan sumber informasi yang berharga mengenai elemen – elemen dari *Knowledge Management* (KM) Oleh karena itu, organisasi memperoleh, mengintegrasikan, mengubah dan menukar informasi ini sebagai pengetahuan antara karyawan dan mitra bisnisnya, hal ini juga di dukung oleh teori *Resource Based-View* dalam interaksi tersebut (Maelah *et al.*, 2022). Dalam mengembangkan pengetahuan management diperlukan informasi yang berasal dari dalam dan luar organisasi tersebut, dalam hal ini SMA memetakan informasi tersebut yang bertujuan untuk menambah pengetahuan manajemen dalam berkompetisi (Noordin *et al.*, 2015).

Dalam penerapan yang nyata pada sektor kesehatan, *knowledge management* berperan dalam proses perencanaan hingga menjalankan sebuah inovasi sudah diperhitungkan secara matang sehingga dengan adanya dukungan dari pengetahuan tersebut dapat berkontribusi dalam peningkatan kinerja organisasi kesehatan (Hussein *et al*, 2016). Dengan adanya *knowledge management* dikembangkan untuk memungkinkan mereka yang terlibat dalam eksplorasi sumber informasi atau penyampaian pemahaman yang baik untuk mengakses pengetahuan relevan yang tersedia terkait sistem informasi akuntansi ketika mengambil keputusan strategis (Kuntjoro, 2013). *Strategic Managament Accounting Information* dapat membantu dalam hal pengetahuan tentang pesaing, pelanggan dan produk. Pada industri rumah sakit, KM berperan penting dalam persaingan, dengan adanya informasi yang akurat maka rumah sakit tersebut akan melakukan analisis tentang apa yang terjadi di lapangan (Aldeen *et al.*, 2019).

Informasi yang diterima oleh para pengguna informasi akan dicerna dan diamati langsung oleh penerima melalui pengetahuan yang mereka miliki atas informasi tersebut. Jika pemangku kepentingan memiliki kompetensi yang sangat baik akan memudahkan mereka dalam pengambilan keputusan dan berkontribusi lebih banyak pada penentuan strategi organisasi dengan mempertimbangkan kebutuhan

yang ada sehingga akan membantu perusahaan atau organisasi tersebut dengan membentuk sebuah inovasi yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja.

Berdasarkan argumentasi diatas maka hipotesis kedua pada penelitian ini yaitu:

H₂: *Strategic Management Accounting Information* berpengaruh terhadap *Knowledge Management*

2.7.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Rumah Sakit

Pada rumah sakit di Iraq, *weight method* diterapkan untuk mengidentifikasi rumah sakit mempunyai kualitas pelayanan actual yang baik dengan menggunakan persepsi pelayanan, jika hal tersebut dioptimalkan maka dapat meningkatkan kinerja rumah sakit. Dan rumah sakit umum mempunyai kualitas pelayanan yang baik daripada rumah sakit swasta di Iraq (Sh. Ahmed *et al.*, 2020). Dari sisi perawat di negara Pakistan, kualitas kerja akan mempengaruhi kinerja pekerjaan mereka sehingga dibutuhkan komitmen yang kuat untuk melakukan hal tersebut (Abdullah *et al.*, 2021).

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja, karena semakin baik kualitas pelayanan diterapkan maka akan semakin baik kinerja yang akan diperoleh (Kerdipitak, 2019). Kualitas pelayanan yang terdiri atas komitmen, loyalitas, dan kepuasan yang dialami oleh mahasiswa di Korea Selatan akan menentukan kinerja universitas (Lee & Seong, 2020) dan hal tersebut juga dibuktikan dengan kepuasan pasien yang berpengaruh terhadap pasien radiologi pada rumah sakit di Provinsi Kalimantan Selatan, Indonesia (Kot & Syaharuddin, 2020; Nurlatifa & Putri, 2022)

Kinerja individual dan organisasi karena kualitas pelayanan yang diterima dapat meningkatkan kinerja penikmat layanan dan perusahaan penyedia (Bahari & Mahmud, 2009). Dengan adanya hal tersebut para pengguna dapat melakukan analisis yang dilakukan oleh pesaing dan hal ini sejalan dengan NPM bahwa organisasi sektor publik harus beradaptasi dengan perkembangan zaman (Puspawati, 2016).

Perkembangan *New Public Management* membuat orientasi tujuan organisasi sektor publik berubah untuk tidak hanya berfokus pada kinerja keuangan tetapi kinerja non keuangan sangat diperhitungkan. Rumah sakit merupakan suatu instansi yang berfokus pada peningkatan mutu dan pelayanan. Pada dasarnya, rumah sakit yang memiliki kualitas pelayanan yang baik dan didukung dengan infrastruktur kesehatan yang memadai maka akan menarik perhatian masyarakat untuk berkunjung dan melakukan pengobatan di rumah sakit tersebut maka akan dengan sendirinya akan menambah keuntungan yang diraih.

Berdasarkan argumen dari berbagai sektor perihal kualitas pelayanan maka menimbulkan hipotesis ketiga pada penelitian ini yaitu:

H₃: Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kinerja Rumah Sakit

2.7.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap *Knowledge Management*

Kualitas pelayanan memiliki dampak yang signifikan terhadap *knowledge management* (Alkhlaifat & Alshaweesh, 2017). Peran penting manajemen pengetahuan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan pada perusahaan air minum Kota Alexandria di Mesir (Saied *et al.*, 2021). Pengaruh kualitas layanan terhadap keterlibatan psikologis bergantung pada manajemen pengetahuan konsumen yang mendeskripsikan secara tidak langsung bahwa keduanya berpengaruh dengan didukung oleh efek mediasi kualitas pelayanan dan keterlibatan psikologis dalam hubungan antara *knowledge management* konsumen dan loyalitas.

Faktor pendukung *knowledge management* yang terdiri dari budaya, kompetensi sumber daya manusia, informasi, dan dukungan teknologi memiliki pengaruh lebih besar terhadap kualitas pelayanan dibandingkan dengan adanya faktor perantara (Sumantri *et al.*, 2023).

Berdasarkan argumen diatas menimbulkan hipotesis keempat pada penelitian ini yaitu:

H₄: Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap *Knowledge Management*

2.7.5 Pengaruh *Knowledge Management* terhadap Kinerja

Knowledge Management berpengaruh terhadap 4 indikator kinerja rumah sakit yang terdiri dari kinerja keuangan, kepuasan pasien, dan hubungan kerja pada rumah sakit (Alolayyan *et al.*, 2020) KM memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja pada rumah sakit umum dan swasta dan pengaruh tersebut juga di dukung dengan variabel *Knowledge Management Strategy*, semakin banyak pengetahuan yang dimiliki oleh manajemen maka semakin banyak inovasi yang akan dibuat (Hosseini *et al.*, 2019).

Dari segi manajemen sumber daya manusia khususnya perawat, KM sangat berperan penting dalam peningkatan kinerja rumah sakit dengan adanya pengaruh tersebut dapat menyebabkan persaingan yang sengit antar satu dan lainnya (Kim *et al.*, 2014). Dalam semua proses inovasi, bidang manajemen pengetahuan dan langkah-langkah standarnya membantu manajer rumah sakit dengan alat baru berupa format kuesioner, hal itu akan meningkatkan kinerja (Ghasemi *et al.*, 2017).

Rumah sakit merupakan organisasi sektor publik yang dinilai dari segi pelayanan oleh masyarakat. Manajemen pengetahuan yang dimiliki oleh individu – individu yang terlibat dalam proses pelayanan akan menentukan kinerja non keuangan yang akan dihasilkan oleh rumah sakit. Merumuskan sebuah rencana strategis dengan melandaskan kebutuhan yang didasari oleh kekurangan yang terjadi di lapangan akan membuat seorang individu tersebut berkontribusi dalam perencanaan strategis. Dan selain itu, eksplorasi pengetahuan juga dibutuhkan untuk memanfaatkan kelebihan yang dimiliki.

Berdasarkan uraian diatas maka hipotesis kelima pada penelitian yaitu:

H₅: *Knowledge Management* berpengaruh terhadap Kinerja Rumah Sakit

2.7.6 *Knowledge Management* sebagai mediator antara *Strategic Management Accounting Information* dan Kinerja Rumah Sakit

Semakin tinggi manajemen pengetahuan pada sebuah organisasi maka akan semakin tinggi pula keunggulan kompetitif yang dimiliki, Pengelolaan pengetahuan yang dilakukan oleh setiap individu maka akan dapat menambah keunggulan yang diperoleh serta membantu meningkatkan kinerja (Wahyono, 2020). Dalam pembangunan yang berkelanjutan, di tingkat organisasi dengan menerapkan teknik dan sarana *Knowledge Management* yang sudah terencana dapat merubah pengetahuan intelektual menjadi sebuah keunggulan yang khas (Mikalauskiene & Atkociuniene, 2019; Wahyono & Hutahayan, 2021).

Knowledge management juga berperan pada perencanaan strategis untuk membuat sebuah trobosan baru, dengan adanya hal tersebut dapat mampu menambah kapabilitas organisasi terhadap kinerja dan keuntungan yang dicapai (Hussein *et al.*, 2016). Dengan penggunaan sistem informasi akuntansi dapat mencapai hasil yang lebih baik dan kinerja yang lebih tinggi, sebagai hasil dari penguatan manajemen pengetahuan (Ahmad & Al-Shbiel, 2019).

Pengetahuan yang dimiliki oleh setiap individu di sebuah organisasi dapat membantu untuk proses percepatan dalam pengambilan keputusan karena dengan tersalurkannya pengetahuan yang didasari oleh informasi yang akurat dapat meyakinkan keputusan yang diambil akan berpengaruh terhadap kinerja (Azmi *et al.*, 2020). Kepala divisi yang berambisi untuk meningkatkan kinerja perusahaan atau organisasinya dapat menimbulkan keunggulan dalam berkompetisi, hal ini sesuai dengan konsep teori *Resource Based-View* (Collins, 2021). *Knowledge Management* (KM) juga dapat berperan pada saat sebuah organisasi ada di situasi *crisis management* karena dalam hal tersebut harus mengkaji ulang strategi yang telah ditetapkan untuk bangkit dan kembali meningkatkan kinerjanya (Aldhuhoori *et al.*, 2023).

Pengetahuan yang dimiliki oleh manajemen rumah sakit dalam mengelola informasi yang didapatkan akan memudahkan identifikasi permasalahan yang dibutuhkan oleh organisasi, dengan manajemen pengetahuan yang baik akan

membantu kerja sama antar individu dalam perumusan langkah manajemen strategis dan akan mengeksplorasi potensi yang dimiliki oleh individu tersebut sehingga akan menciptakan inovasi yang terbaik dan sistematis untuk meningkatkan kinerja rumah sakit. Jika informasi keuangan dan non keuangan tidak dikelola dengan baik maka akan berakibat fatal bagi perkembangan organisasi tersebut di masa yang akan datang.

Timbulnya beberapa argumen diatas maka hipotesis keenam pada penelitian ini yaitu:

H₆: *Knowledge management* memediasi antara *Strategic Management Accounting Information* dan kinerja rumah sakit

2.7.7 Knowledge Management sebagai mediator antara Kualitas Pelayanan dan Kinerja Rumah Sakit

Pengembangan pengetahuan dapat membuat seorang individu menjadi kreatif walaupun pada awalnya hampir sebagiannya menolak untuk beradaptasi sebagai organisasi kreatif. Jika hal tersebut dapat diterima dengan maksimal maka akan menimbulkan sebuah inovasi yang akan mendorong kinerja. Inovasi organisasi merupakan instrument yang sangat penting dalam meningkatkan daya saing usaha yang sesuai teori *Resource Based View* (Mohamad *et al.*, 2023). Manajemen pengetahuan yang berbeda di setiap organisasi perlu dikembangkan dengan menggunakan pengetahuan, dengan manajemen pengetahuan yang terampil dapat memberikan dampak yang signifikan. Dalam dunia bisnis hal ini berguna untuk menghadapi persaingan di masa yang akan datang (Sh. Ahmed *et al.*, 2020).

Alokasi sumber daya yang maksimal yang berkontribusi baik yang berwujud maupun tidak berwujud dengan tetap mementingkan daya saing (Maelah *et al.*, 2022). Analisis informasi kompetitor, analisis informasi pelanggan, dan informasi produk yang sama merupakan salah satu informasi yang dianggap penting untuk meningkatkan kinerja rumah sakit dalam meningkatkan kualitas pelayanan dengan didukung oleh manajemen pengetahuan yang dimiliki oleh setiap individu pada organisasi tersebut (Aldeen *et al.*, 2019). *Knowledge Management* secara

signifikan memoderasi hubungan antara kualitas pelayanan dan kesuksesan e-advertising melalui keandalan layanan, tetapi tidak berpengaruh secara signifikan melalui tangibilitas layanan dan responsivitas layanan serta membuktikan pengaruh terhadap kinerja perusahaan (Alkhlaifat & Alshaweeh, 2017).

Sumber daya yang berkompeten seharusnya memiliki manajemen pengetahuan yang baik. Dengan memaksimalkan apa yang dimiliki oleh individu tersebut dalam memperlakukan masyarakat dengan seluruh kemampuan yang dimiliki maka akan membuat publik semakin dihargai. Jika hal tersebut terwujud maka akan terwujudnya kualitas pelayanan yang maksimal dan minimnya kritik dari masyarakat terkait pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan tolak ukur daya saing di sektor perumahsakit karena jika rumah sakit tersebut memiliki kualitas yang baik maka akan mendatangkan keuntungan bagi rumah sakit tersebut sehingga kinerja akan bertambah dengan sendirinya sehingga akan menjadi contoh bagi kompetitor lainnya.

Dengan beberapa penjelasan diatas maka dapat disimpulkan hipotesis terakhir pada penelitian ini yaitu:

H₇: *Knowledge management* memediasi Kualitas Pelayanan dan Kinerja Rumah Sakit

2.8 Kerangka Pemikiran

Strategic Management Accounting Information berperan pada perencanaan strategis sebuah perusahaan. Dalam penyusunan strategi tersebut, dibutuhkan sebuah informasi yang terdiri dari keuangan dan non-keuangan. Pada perusahaan jasa SMA berperan dalam memperkuat daya saing organisasi (Khan *et al*, 2021). terkhusus di sektor kesehatan. Dengan adanya kompetisi yang kuat, membuat rumah sakit untuk merumuskan sebuah tujuan secara matang yang telah diatur pada Undang – Undang Nomor 44 Tahun 2009 Pasal 56 ayat 5 tentang Rumah Sakit yang menyebutkan bahwa setiap rumah sakit harus membuat rencana strategis. Pembuatan sebuah perencanaan yang melibatkan semua instrument

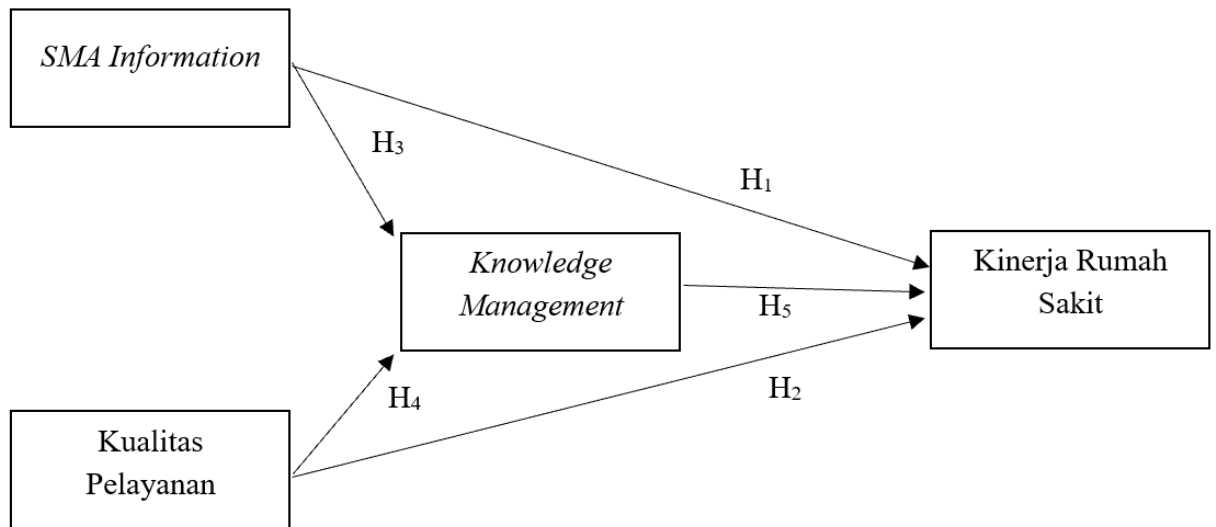
organisasi tersebut mulai dari *top management*, *middle management*, dan *low management*.

Perencanaan yang telah dibuat oleh rumah sakit harus didukung oleh knowledge management yang dimiliki oleh setiap individu rumah sakit dengan tujuan untuk membuat sebuah inovasi dalam rangka transformasi ke arah yang lebih baik (Kim *et al.*, 2014). Dalam meningkatkan daya saing maka akan ada peran dari *Resource Based-View* yang memposisikan manajemen pada kompetitor dalam memberikan daya tarik tersendiri untuk para konsumen dalam hal memilih sebuah produk atau jasa (Ganbold *et al.*, 2021). *Knowledge management* secara tidak langsung memaksa sebuah individu untuk mengeksplorasi pengetahuan yang mereka miliki untuk berkontribusi dalam peningkatan kinerja (Samad Hosseini *et al.*, 2019).

Transformasi pengukuran kinerja organisasi sektor publik membawa perubahan yang signifikan, dengan mengadopsi manajemen swasta membuat persaingan antara keduanya semakin ketat dengan adanya *New Public Management* (Hartati, 2020). Pada sektor perumahsakit kinerja yang diukur bukan hanya dari segi finansial tetapi dari segi pelayanan terutama kualitas pelayanan. Salah satu prinsip NPM yang ditekankan pada sektor kesehatan yaitu orientasi pada pelanggan (Tabrizi *et al.*, 2018).

Informasi SMA seharusnya diterapkan di setiap rumah sakit untuk meningkatkan kinerjanya dengan cara melakukan pemantauan atau *monitoring* di internal organisasi, dengan didukung oleh manajemen pengetahuan atau *knowledge management* seharusnya bisa menambah peran dari setiap individu untuk mendekatkan dengan tujuan yang telah dirumuskan. Sedangkan kualitas pelayanan berperan untuk bagaimana rumah sakit dalam mempertimbangkan kualitasnya dalam menentukan inovasi yang akan dibuat.

Berdasarkan penjelasan diatas, berikut ialah kerangka pikir pada penelitian ini:



Gambar 2.1 Kerangka Pikir

III. METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer yang merupakan data yang diperoleh secara langsung dari responden untuk menjawab pertanyaan penelitian. Data berasal dari survey responden yang berupa kuisisioner sebagai teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan sejumlah pertanyaan tertulis secara terstruktur kepada responden penelitian berkaitan dengan tanggapannya terhadap berbagai variabel yang diteliti pada penelitian ini. Kuisisioner di dalam penelitian ini menggunakan skala likert. Teknik penentuan data pada penelitian ini yaitu menggunakan teknik *purposive sampling* karena mempertimbangkan situasi dan fenomena yang ada (Sugiyono, 2016).

Responden diminta untuk menunjukkan tingkat setuju atau tidak setuju mereka terhadap setiap pernyataan dengan menggunakan skala ordinal pada Skala Likert, yang biasanya terdiri dari serangkaian pernyataan atau pertanyaan yang berkaitan dengan topik tertentu. Skala pengukuran ini terdiri dari rangkaian label dengan deskripsi tertulis. Serangkaian label tersebut terdiri dari:

- 1 : Sangat Tidak Setuju
- 2 : Tidak Setuju
- 3 : Ragu – Ragu
- 4 : Setuju
- 5 : Sangat Setuju

3.2 Objek dan Sampel Penelitian

Populasi penelitian ini yaitu rumah sakit yang ada di Provinsi Lampung dari berbagai tipe. Sampel penelitian ini sebanyak 70 rumah sakit yang tergabung dalam Perhimpunan Rumah Sakit Seluruh Indonesia (PERSI) dan Asosiasi Rumah Sakit Swasta Indonesia (ARSSI). Objek penelitian ini yaitu manajemen rumah sakit yang terdiri dari *top management* dan *middle management* yang bertugas untuk terjun langsung dalam merumuskan perencanaan, proses, dan tujuan rumah sakit atau rencana strategis karena pada dasarnya penelitian ini bertujuan untuk melihat peran dari responden dalam memanfaatkan informasi *Strategic Management Accounting* (SMA) dan kualitas pelayanan dalam meningkatkan kinerja rumah sakit dengan dimediasi oleh *knowledge management*

3.3 Variabel Penelitian

3.3.1 *Strategic Management Accounting Information*

Strategic Management Accounting Information merupakan informasi akuntansi yang dikumpulkan, disajikan, dan digunakan dalam rangka pengambilan keputusan strategis dalam sebuah organisasi yang bertujuan untuk membantu *top management* dalam merumuskan, menerapkan, dan memantau strategi perusahaan. SMA pada dasarnya dibutuhkan peran yang sangat besar pada tahap perencanaan karena pada tahap tersebut keputusan akan menentukan keberlangsungan organisasi tersebut. Berikut ialah dimensi pada variabel ini yang akan diambil pada kuisioner penelitian:

Tabel 3.1 Dimensi Variabel *Strategic Management Accounting Information*

Variabel	Dimensi	Indikator	Sumber
	<i>Customer Information</i>	Klaim Asuransi	(Noordin <i>et al.</i> , 2009) Dengan Skala Likert: 1 = Sangat Tidak Setuju Hingga 5 = Sangat Setuju
		Analisis profitabilitas pelanggan	
		Perkiraan aliran pendapatan	
		Perkiraan biaya	
		Perkiraan keuntungan yang diperoleh di masa depan	
		Perkiraan keuntungan yang diperoleh pelanggan	

Variabel	Dimensi	Indikator	Sumber
SMA Information	<i>Competitor Information</i>	Estimasi harga pesaing	
		Estimasi pangsa pasar pesaing	
		Penilaian program kualitas pesaing	
		Penilaian tingkat pertumbuhan pesaing	
		Estimasi tren penjualan pesaing	
		Estimasi struktur biaya pesaing	
		Estimasi profitabilitas pesaing	
		Penilaian investasi penelitian dan pengembangan pesaing	
		Penilaian teknik investasi pesaing	
		Penilaian pengurangan biaya pesaing	
	<i>Product related information</i>	Manajemen biaya selama penelitian dan pengembangan	
		Biaya terkait kegagalan internal	
		Biaya terkait kegagalan eksternal	
		Penilaian atribut produk	
		Biaya Pencegahan	
		Penilaian biaya sepanjang siklus hidup produk	
		Aktivitas yang menciptakan nilai	
		Biaya terkait penyesuaian produk	
		Biaya terkait penetrasi pasar	

3.3.2 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah sejauh mana penyedia layanan memenuhi atau mencukupi harapan pelanggan dalam hal kepuasan dan pemenuhan kebutuhan yang mencerminkan pelayanan yang diberikan efektif, efisien, dan responsif dalam mencapai tujuan organisasi. Semakin kualitas pelayanan yang diberikan maka akan semakin banyak pelanggan yang akan loyal pada organisasi tersebut (Ratnawati *et al.*, 2020). Berikut ialah dimensi pada variabel ini yang akan diterapkan pada penelitian ini yaitu:

Tabel 3.2 Dimensi Variabel Kualitas Pelayanan

Variabel	Dimensi	Indikator	Sumber
Kualitas Pelayanan	<i>Intellegence Generation</i>	Di rumah sakit, kami bertemu dengan pelanggan (yaitu, dokter, bisnis, perusahaan asuransi, dan pasien) setidaknya setahun sekali untuk mengetahui produk atau layanan apa yang mereka butuhkan di masa depan.	(Raju & Lonial, 2002) Dengan Skala Likert: 1 = Sangat Tidak Setuju Hingga 5 = Sangat Setuju
		Individu dari operasi kami berinteraksi langsung dengan pelanggan untuk mempelajari cara melayani mereka dengan lebih baik	
		Rumah sakit melakukan banyak penelitian internal dalam meningkatkan pelayanan	
		Rumah sakit mensurvei pelanggan setidaknya setahun sekali untuk menilai kualitas produk dan layanan	
		Rumah sakit melakukan survey kepada orang-orang yang dapat mempengaruhi pasien (misalnya, dokter, organisasi pemeliharaan kesehatan)	
		Rumah sakit mengumpulkan informasi industri melalui cara informal	
	<i>Customer Satisfaction</i>	Data kepuasan pelanggan disebarluaskan ke seluruh tingkatan di internal rumah sakit secara berkala untuk bahan evaluasi	
		Mendengarkan keluhan pelanggan di rumah sakit	
		Melakukan evaluasi ketika pelanggan tidak puas dengan kualitas pelayanan	
		Saran pelanggan untuk memodifikasi suatu produk atau layanan, departemen yang terlibat akan melakukan upaya bersama untuk mewujudkannya	
	<i>Responsiveness to customers</i>	Mendeteksi perubahan preferensi produk/layanan pelanggan	
		Mendeteksi perubahan mendasar dalam industri (misalnya persaingan, teknologi, regulasi)	

Variabel	Dimensi	Indikator	Sumber
		Komunikasi antara pemasaran dan operasi mengenai pengembangan pasar	
		Rencana strategis didorong oleh kemajuan teknologi dibandingkan riset pasar	
	<i>Responsiveness to competition</i>	Respon terhadap competitor yang meluncurkan kampanye insentif yang menyasar kepada pelanggan	
		Respon perubahan signifikan dalam struktur harga pesaing	

3.3.3 Knowledge Management

KM merupakan sebuah proses sistematis yang digunakan dalam suatu organisasi untuk mengintegrasikan berbagai sumber dan jenis pengetahuan. Sebuah rumah sakit pasti melakukan observasi terlebih dahulu kepada kompetitor dan kebutuhan yang bersifat urgensi di daerah sekitarnya. *Knowledge Management* mengacu pada praktik menghasilkan, menangkap, mengumpulkan, menyebarkan, dan menggunakan kembali pengetahuan yang diciptakan orang dalam organisasi. (Maelah *et al.*, 2022). Memiliki pengetahuan terkait variabel-variabel tertentu yang ada dalam suatu organisasi memungkinkan seorang atasan atau manajer menggunakannya untuk meningkatkan kinerja dalam aktivitas/bidangnya. Namun hal ini tidak berarti bahwa mereka akan melakukan hal tersebut atau bahwa organisasi menyediakan kondisi yang memadai untuk menerapkan pengetahuan ini (Hussein *et al.*, 2016). Dan berikut ialah dimensi *Knowledge Management* yang akan diterapkan pada penelitian ini.

Tabel 3.3 Dimensi Variabel *Knowledge Management*

Variabel	Dimensi	Indikator	Sumber
<i>Knowledge Management</i> (KM)	<i>Knowledge Acquisition</i>	Pengetahuan diperoleh dari pelanggan selama interaksi terkait pekerjaan.	(Alolayyan et al., 2020)
		Pengetahuan diperoleh dari mitra selama interaksi terkait pekerjaan	

Variabel	Dimensi	Indikator	Sumber
	<i>Knowledge Storage</i>	Pengetahuan diperoleh dari karyawan selama interaksi yang berhubungan dengan pekerjaan.	Dengan Skala Likert: 1= Sangat Tidak Setuju sampai 5 = Sangat Setuju
		Karyawan tidak saling berbagi pengetahuan kepada karyawan lainnya	
		Pergantian karyawan tidak membuat rumah sakit mengalami kehilangan keterampilan dan pengetahuan	
		Rumah sakit memiliki prosedur pengumpulan proposal dari karyawan, yang kemudian dijadikan inovasi di masa yang akan datang	
		Rumah sakit memiliki database yang menyimpan pengalaman dan pengetahuan untuk digunakan.	
	<i>Knowledge Creation</i>	Rumah sakit masih pada visi yang sama dengan tujuannya	
		Manajer tidak membatasi pada saat diskusi perencanaan rumah sakit	
		Saat menetapkan rencana inovatif, mungkin ada penyesuaian yang fleksibel selama pelaksanaannya.	
		Tidak mementingkan hasil yang dicapai setelah merancang rencana rumah sakit	
	<i>Knowledge Sharing</i>	Pengetahuan dibagikan antara atasan dan bawahan.	
		Pengetahuan dibagikan antar rekan kerja	
		Pengetahuan dibagikan antar unit.	
	<i>Knowledge Implementation and Generation</i>	Mengunjungi pasien untuk lebih memahami kebutuhan mereka dianjurkan	
		Terlibat dalam aktivitas pendapatan dianjurkan	
		Terlibat dalam membantu menyelesaikan masalah pelanggan dianjurkan	

Variabel	Dimensi	Indikator	Sumber
		Mengunjungi situs pelanggan untuk lebih memahami kebutuhan yang dianjurkan	

3.3.4 Kinerja Rumah Sakit

Kinerja rumah sakit yang dijadikan variabel dependen pada penelitian ini memiliki 2 dimensi yaitu kinerja keuangan & non-keuangan. Kinerja keuangan untuk mengukur bagaimana rumah sakit mengelola keuangannya dan kinerja non-keuangan untuk mengukur kinerja dari sisi manajerial pada internal lembaga tersebut (Visedsun & Terdpaopong, 2021). Dengan pengukuran menggunakan skala likert yang terdiri dari 1= tidak digunakan sama sekali hingga 5 = sangat digunakan (Noordin *et al.*, 2009). Kinerja non keuangan merupakan hal yang sedang diperbincangkan di sektor kesehatan karena tujuan rumah sakit sendiri sejatinya untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat.

Tabel 3.4 Dimensi Variabel Kinerja Rumah Sakit

Variabel	Dimensi	Indikator	Sumber
Kinerja Rumah Sakit	Kinerja Keuangan	Peningkatan ROA	(Visedsun & Terdpaopong, 2021)
		Peningkatan ROE	
	Kinerja Non-Keuangan	Kepuasan Pelanggan	Dengan Skala Likert: 1 = Sangat Tidak Setuju Hingga 5 = Sangat Setuju
		Kepuasan Karyawan	
		Penerapan kebijakan	
		Komunikasi efektif antar divisi	
		Efisiensi pengendalian internal	
		Pelaksanaan regulasi	

3.4 Analisis Data

3.4.1 Pengolahan Data

Untuk analisis data dalam penelitian ini, digunakan perangkat lunak SmartPLS untuk SEM-PLS (*Partial Least Square Structural Equation Modeling*).

Metodologi PLS memungkinkan untuk simultan melakukan analisis dan menjelaskan hubungan antar variabel. Pemilihan PLS sebagai alat analisis di dalam penelitian ini didasari oleh kemampuannya untuk memverifikasi teori dan

menjelaskan hubungan antara variabel laten, seperti yang diuraikan oleh (Ghozali, 2016). Metode PLS efektif dalam menggambarkan variabel laten, yang merupakan variabel yang tidak dapat diukur secara langsung, dan mengukur variabel tersebut melalui indikator-indikator yang ada.

Keputusan menggunakan *Partial Least Square* dalam penelitian ini juga didukung oleh kemampuannya dalam menangani variabel laten yang diukur melalui berbagai indikator. Penggunaan PLS memungkinkan peneliti untuk melakukan analisis yang lebih jelas dan mendalam, sehingga dapat memperoleh hasil yang lebih akurat dan relevan dalam konteks penelitian. Pendekatan ini khususnya cocok untuk penelitian ini, di mana kompleksitas hubungan antar variabel laten dan indikatornya memerlukan analisis yang detil dan komprehensif.

3.4.2 Analisis Deskriptif

Analisis statistik deskriptif yaitu untuk memberikan deskripsi suatu data yang dilihat dari nilai minimum, maksimum, rata-rata dan standar deviasi (Ghozali, 2016). Analisis deskriptif pada penelitian ini akan berfokus pada identitas responden seperti: tipe rumah sakit, gender, jenis rumah sakit, jabatan responden, sebaran wilayah.

3.4.3 Metode Analisis Data

Dalam analisis statistik data menggunakan metode SEM PLS. Berikut teknik analisa metode PLS:

1. Analisis *Outer Model*

Penekanan pentingnya analisis model luar untuk memverifikasi kesesuaian pengukuran yang diaplikasikan dalam penelitian. Uji validitas adalah proses yang digunakan untuk mengkonfirmasi sejauh mana suatu instrumen mengukur apa yang dimaksudkan untuk diukur, dengan validitas sendiri sebagai ukuran yang menentukan kesahihan instrumen tersebut (Ghozali, 2016).

Untuk menguji validitas, penelitian ini mengadopsi dua pendekatan: pertama, *convergent validity*, yang mengasumsikan nilai loading faktor pada variabel laten dan indikatornya harus lebih dari 0,7; kedua, *Average Variance Extracted* (AVE), yang harus minimal 0,5. Selanjutnya, reliabilitas diukur untuk menentukan konsistensi hasil pengukuran. Metode yang digunakan termasuk *composite reliability*, yang menunjukkan reliabilitas tinggi jika nilai lebih dari 0,7, dan *Cronbach Alpha*, yang mengonfirmasi *composite reliability* dengan nilai minimal 0,6.

2. Analisis Inner Model

Dalam analisis model ini, tujuan utama adalah menguji hubungan antara konstruksi laten, dengan fokus khusus pada interaksi antar variabel laten. Proses pengujian ini esensial untuk memahami sejauh mana variabel laten satu berpengaruh terhadap lainnya. Salah satu aspek kunci dalam pengukuran ini adalah penggunaan koefisien determinasi *R Square*, yang bertujuan untuk menilai seberapa signifikan konstruk endogen (Duryadi, 2021).

Nilai *R Square* dikategorikan ke dalam tiga klasifikasi yang mencerminkan tingkat kekuatannya: 0,67 dianggap sebagai substantial, 0,33 sebagai moderat, dan 0,19 menunjukkan hubungan yang lemah (Ghozali, 2016). Selain itu, penilaian terhadap kelayakan model dilakukan melalui *Effect size* (*F square*). Interpretasi nilai *F square* menentukan magnitudo pengaruh, dimana nilai 0,02 mengindikasikan pengaruh yang kecil, 0,15 menggambarkan pengaruh yang moderat, dan 0,35 menandakan adanya pengaruh yang besar pada level struktural. Penilaian holistik terhadap kedua ukuran ini memberikan wawasan yang mendalam tentang dinamika yang terjadi di antara variabel laten dalam model yang diteliti.

3. Analisis Model Struktural

Struktural Model adalah bagian dari model PLS-SEM yang menjelaskan hubungan antara variabel laten dengan variabel laten atau antar variabel eksogen dengan variabel laten. Analisis ini dilakukan dengan mengukur

kemampuan prediksi model dan hubungan antar konstruk. Kriteria utama dalam melakukan analisis model structural adalah melakukan uji kolinearitas, uji determinasi koefisien, dan uji signifikansi path coefficient.

Penelitian ini mengadopsi prosedur uji kolinearitas yang mirip dengan yang digunakan dalam analisis model formatif, yakni dengan mengevaluasi nilai *Variance Inflation Factor* (VIF). Sebuah konstruk dipandang bebas dari multikolinearitas jika nilai VIF-nya kurang dari 5. Selanjutnya, penelitian ini juga mengkaji determinasi koefisien, yang merupakan indikator kekuatan prediksi model. Determinasi koefisien ini dihitung berdasarkan kuadrat korelasi antara nilai aktual dan nilai prediksi dari konstruksi endogen tertentu, merefleksikan efek kumulatif dari variabel laten eksogen terhadap variabel laten endogen.

Skala nilai untuk R^2 berada di antara 0 hingga 1, dengan nilai yang lebih tinggi menandakan tingkat akurasi prediktif yang lebih tinggi. Penelitian ini juga melibatkan uji signifikansi koefisien jalur untuk mengeksplorasi korelasi antara konstruk dan hipotesis penelitian untuk tiap variabel. Sesuai dengan (Hair *et al.*, 2010), untuk menguji signifikansi, nilai p-value harus lebih rendah dari 0,10 untuk tingkat signifikansi 10%, kurang dari 0,05 untuk tingkat signifikansi 5%, atau kurang dari 0,01 untuk tingkat signifikansi 1%. Dalam konteks penelitian ini, tingkat signifikansi yang diasumsikan adalah 5%.

4. Analisis Uji Mediasi

Variabel mediasi, sebagaimana diartikulasikan dalam kerangka konseptual yang meliputi aspek perilaku, biologis, psikologis, atau sosial, berfungsi sebagai agen transmisi dalam menghubungkan satu variabel dengan variabel lain. Mediasi merupakan proses di mana variabel mediator, yang merupakan variabel ketiga, memainkan peran krusial dalam menghubungkan dua konstruksi yang terkait, sehingga memungkinkan peneliti untuk menguraikan

mekanisme atau proses yang melatarbelakangi bagaimana satu variabel memengaruhi variabel lain (Hair *et al*, 2010).

Dalam konteks ini, terdapat dua bentuk mediasi, yaitu mediasi parsial dan mediasi penuh. Mediasi parsial diidentifikasi ketika baik efek langsung maupun efek tidak langsung dari variabel-variabel yang terlibat dalam penelitian bersifat signifikan. Sementara itu, mediasi penuh terjadi ketika efek tidak langsung signifikan, tetapi efek langsung dari variabel tersebut tidak signifikan. Dengan demikian, penelitian ini mempertimbangkan kedua tipe mediasi ini untuk mengukur dan memahami secara lebih mendalam hubungan antara variabel-variabel yang diteliti.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil uji *Partial Least Square* pada penelitian ini yang menunjukkan bahwa adanya tidak ada pengaruh signifikan antara *SMA information* dan kinerja rumah sakit. Hal tersebut bertolakbelakang dengan (Maelah *et al.*, 2022) Lemahnya strategi manajerial dan kurangnya perhatian terhadap persaingan yang dimiliki oleh hampir seluruh rumah sakit di Provinsi Lampung membuat hal tersebut bertolakbelakang dengan apa yang telah disampaikan oleh (Lay & Jusoh, 2017; Maelah *et al.*, 2022). Hal ini mengindikasikan bahwa pemanfaatan *SMA Information* sangat bergantung pada karakteristik struktural rumah sakit. Dan tidak hanya itu, dukungan dari infrastruktur yang memadai, pemanfaatan teknologi dan informasi, dan kompetensi sumber daya manusia yang relevan belum dilakukan secara maksimal. Maka dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa H_1 ditolak
2. Pertukaran informasi antar individu dalam organisasi membuat keinginan dalam individu tersebut untuk saling belajar antar satu sama lain hal tersebut membuat secara tidak langsung terjadi adanya eksplorasi informasi (Kuntjoro, 2013). Hadirnya *SMA Information* membantu dalam pengetahuan secara kompetitif sehingga *knowledge management* berperan penting dalam persaingan yang memerlukan informasi yang akurat sehingga timbulnya analisis dilapangan (Aldeen *et al.*, 2019). Kedua hal tersebut sudah dilakukan oleh sejumlah rumah sakit di Provinsi Lampung yang berkompetisi untuk melakukan inovasi sehingga membuat sebuah daya tarik masyarakat untuk melakukan pengobatan di fasilitas kesehatan tersebut.

Dengan adanya kesinambungan kedua hal tersebut yang berpengaruh positif dengan didukung dengan uji statistik maka disimpulkan bahwa H₂ diterima

3. Kualitas pelayanan yang prima membuat daya tarik tersendiri terhadap masyarakat untuk memilih fasilitas kesehatan yang akan dipercaya, maka semakin baik kualitas pelayanan akan semakin banyak pasien yang puas terhadap kinerja rumah sakit tersebut. Hal tersebut sejalan dengan (Abdullah *et al.*, 2021; Afandi *et al.*, 2021; Kerdipitak, 2019) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang baik akan mempengaruhi kinerja organisasi.
Dengan adanya inovasi terhadap kualitas pelayanan maka semakin baik kinerja rumah sakit yang akan dinilai oleh masyarakat.
4. Kualitas pelayanan yang semakin baik melalui beberapa transformasi yang telah dilakukan oleh manajemen rumah sakit membuat pengetahuan sumber daya manusia pada manajemen tersebut melakukan eksplorasi secara tidak langsung dengan cara mengajukan ide – ide yang inovatif. Knowledge management dapat mempengaruhi keberhasilan pemasaran sehingga meningkatkan loyalitas konsumen terhadap fasilitas tersebut (Alkhlaifat & Alshaweesh, 2017; Saied *et al.*, 2021). Dan dengan adanya mutu layanan yang baik maka akan memberikan peran penting terhadap loyalitas jangka panjang yang secara tidak langsung meningkatkan kinerja pada organisasi tersebut. Hal ini sejalan dengan signifikansi statistik positif yang sangat kuat, maka disimpulkan bahwa H₄ diterima.
5. Dengan adanya pengaruh positif signifikan antara variabel *knowledge management* terhadap kinerja rumah sakit yang mengartikan bahwa variabel tersebut memiliki kontribusi nyata dalam menjelaskan variabel dependen atau eksogen, meskipun tidak terlalu kuat. Manajemen pengetahuan yang baik dapat mendukung peningkatan kinerja rumah sakit (Alolayyan *et al.*, 2020), dan kinerja inovasi di rumah sakit maupun public dan swasta memerlukan strategi yang merupakan hasil dari buah pikiran atau persepsi dari internal perusahaan (Kim *et al.*, 2014; Samad Hosseini *et al.*, 2019). Dukungan uji statistik dan bukti empiris yang ada dapat ditarik Kesimpulan bahwa H₅ diterima

6. Pengujian *indirect effect* atau uji mediasi yang telah dilakukan oleh peneliti menghasilkan bahwa adanya pengaruh positif antara variabel mediasi terhadap hubungan variabel endogen dan eksogen. Temuan ini sejalan dengan (Wahyono, 2020) yang menyimpulkan bahwa inovasi yang berbasis pengetahuan mampu menjembatani proses transformasi informasi menjadi keunggulan kompetitif yang berkelanjutan bagi organisasi. Dan hal tersebut sejalan dengan apa yang dikemukakan oleh (Mikalauskiene & Atkociuniene, 2019; Wahyono & Hutahayan, 2021) yang menyimpulkan bahwa strategi berbasis pengetahuan terbukti memengaruhi hasil akhir secara tidak langsung melalui peningkatan kemampuan inovatif. Maka dapat disimpulkan bahwa H₆ diterima
7. Uji mediasi terakhir pada penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan yang mengindikasikan adanya pengaruh mediasi. Temuan ini sejalan dengan hasil studi (Maelah *et al.*, 2022) yang menyatakan bahwa manajemen pengetahuan secara signifikan memediasi hubungan antara informasi akuntansi manajemen strategis dan kinerja organisasi. Peningkatan kualitas layanan, baik di rumah sakit publik maupun swasta, sangat dipengaruhi oleh kemampuan institusi dalam mengelola dan menerapkan pengetahuan internal secara sistematis. Hal ini menunjukkan bahwa proses mediasi melalui manajemen pengetahuan menjadi faktor kunci yang menghubungkan elemen strategis seperti kualitas layanan atau informasi manajerial dengan pencapaian kinerja organisasi (Alkhlaifat & Alshaweesh, 2017; Sh. Ahmed *et al.*, 2020). Dengan adanya bukti tersebut maka dapat disimpulkan bahwa H₇ diterima.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh maka peneliti bermaksud untuk memberikan saran yang mudah – mudahan bermanfaat pada peneliti selanjutnya, antara lain:

1. Kurangnya pemahaman tenaga kesehatan, manajemen, dan staf pendukung di rumah sakit terhadap konsep *Strategic Management Accounting Information* menyebabkan sebagian responden mengalami kebingungan saat mengisi kuesioner penelitian. Kondisi ini berpotensi menimbulkan bias dalam pengisian data dan memengaruhi validitas hasil penelitian. Oleh karena itu, disarankan kepada peneliti selanjutnya untuk melakukan sosialisasi atau pemberian penjelasan yang memadai mengenai variabel *SMA Information* sebelum pelaksanaan pengumpulan data, guna memastikan responden memiliki pemahaman yang tepat dan mendalam terhadap instrumen yang digunakan. Langkah ini penting untuk meningkatkan akurasi jawaban serta memperkuat keandalan temuan penelitian.
2. Peneliti selanjutnya dianjurkan untuk lebih berinovasi dalam memilih variabel mediasi karena masih banyak yang bisa digali untuk meneliti akuntansi berperilaku di sektor rumah sakit.

5.3 Implikasi

Penelitian yang telah dilakukan akan berdampak untuk pengembangan penelitian selanjutnya, dan berikut ialah implikasi pada penelitian ini:

1. Penelitian ini membahas tentang *Strategic Management Accounting Information* yang jarang dibahas di Indonesia. Pada penelitian ini peneliti menekankan tentang pentingnya informasi keuangan dan non keuangan di rumah sakit yang akan digunakan sebagai bahan dasar untuk membuat rencana strategis, evaluasi, dan pengambilan keputusan.
2. Peran variabel mediasi yang sangat signifikan antara variabel endogen dan eksogen menjadi daya tarik tersendiri pada penelitian ini. Hal ini dapat memacu peneliti selanjutnya untuk melakukan inovasi untuk memperkuat penelitian ini sehingga nantinya akan membantu memudahkan manajemen rumah sakit dalam meningkatkan kinerja.

3. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat mengedukasi manajemen rumah sakit terkait pentingnya informasi keuangan dan non keuangan sehingga dapat memacu daya saing antar rumah sakit dan kembali menghidupkan persaingan di industri kesehatan khususnya rumah sakit.

5.4 Keterbatasan

Pelaksanaan penelitian senantiasa dihadapkan dengan beberapa hambatan yang terdiri dari keterbatasan, baik dalam hasil penelitian dan kuisioner penelitian:

1. Sebanyak 63,5% responden pada penelitian ini berasal dari divisi pelayanan medis yang merupakan bukan dari kalangan keuangan sehingga mayoritas dari responden masih tergolong awam dengan informasi keuangan sehingga membuat hasil penelitian masih tergolong belum maksimal dari yang diharapkan.
2. Peneliti dalam penelitian ini kurang bisa menjelaskan terkait variabel *Strategic Management Accounting Information* dikarenakan masih minimnya referensi terkait variabel tersebut sehingga variabel tersebut masih tergolong baru di Indonesia terlebih lagi di Provinsi Lampung karena pada referensi sebelumnya dilakukan di beberapa rumah sakit di Malaysia

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M. I., Huang, D., Sarfraz, M., Ivascu, L., & Riaz, A. (2021). Effects of internal service quality on nurses' job satisfaction, commitment and performance: Mediating role of employee well-being. *Nursing Open*, 8(2), 607–619. <https://doi.org/10.1002/nop2.665>
- Adeniran, A. O., & Obembe, O. E. (2020). The significance of strategic management accounting on the performance of transport businesses in Nigeria. *Insights into Regional Development*, 2(3), 677–688. [https://doi.org/10.9770/ird.2020.2.3\(5\)](https://doi.org/10.9770/ird.2020.2.3(5))
- Afandi, A., Untung, S., Marina, S., & Majid, S. A. (2021). The Influence of Ship Service Quality and Loading-Unloading Productivity on Port Performance and Its Implications for Customer Satisfaction (Study on Cigading II Terminal). *Advances in Transportation and Logistics Research*, 4, 150-165.
- Ah Lay, T., & Jusoh, R. (2017). Organizational Capabilities, Strategic Management Accounting and Firm Performance. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Indonesia*, 14(2), 222–246. <https://doi.org/10.21002/jaki.2017.12>
- Ahmad, M. A., & Al-Shbiel, S. O. (2019). The Effect of Accounting Information System on Organizational Performance in Jordanian Industrial SMEs: The Mediating Role of Knowledge Management. *International Journal of Business and Social Science*, 10(3). <https://doi.org/10.30845/ijbss.v10n3p9>
- Akrong, G. B., Hiadzi, R. A., Darkwah, E., Agyepong, S., Donkor, A. B., Newman, C. A., & Eddhley-Addy, D. N. K. (2023). COVID-19 Pandemic! Its Impact on Online Business Service Quality and Performance. *Open Journal of Business and Management*, 11(05), 2438–2465. <https://doi.org/10.4236/ojbm.2023.115135>
- Alamri, A. M. (2019). Association between strategic management accounting facets and organizational performance. *Baltic Journal of Management*, 14(2), 212–234. <https://doi.org/10.1108/BJM-12-2017-0411>
- Aldeen, B., Mohammed, H., Maelah, R., & Amir, A. M. (2019). Strategic Management Accounting Information and Performance of Private Hospitals in Malaysia. *International Journal of Economics*, 27(2), 473–502.
- Aldhuhoori, H. A. H. S., Din, B. B. H., & Saoula, O. (2023). Leadership, Knowledge Management and Employee Commitment: Mediating Role of Crisis Management. *International Journal of Professional Business Review*, 8(6), e03226. <https://doi.org/10.26668/businessreview/2023.v8i6.3226>

- Alkhlaifat, B., & Alshaweesh, R. G. (2017). The Impact of Service Quality and Relationship Quality on E-Advertising Success: Knowledge Management as a Moderator. *International Journal of Academic Research in Economics and Management Sciences*, 6(3). <https://doi.org/10.6007/ijarems/v6-i3/3156>
- Alolayyan, M. N., Alalawin, A. H., Alyahya, M. S., & Qamar, A. (2020). The impact of knowledge management practice on the hospital performance in Abu Dhabi. *Cogent Business and Management*, 7(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2020.1827812>
- Arsala Khan, Dr. Mahboob Ullah, Muhammad Mehboob Alam, Dr. Umer Qazi, A. S. (2021). Strategic Management Accounting Practices and Financial Performance of Banking Sector in Pakistan. *Indian Journal of Economics and Business*, 20(2), 1705–1714.
- Azmi, Z., & Harti, I. D. (2021). Pengaruh Akuntansi Manajemen Strategik dan Kapabilitas Organisasional Terhadap Kinerja Organisasi. *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 5(1), 266. <https://doi.org/10.33087/ekonomis.v5i1.309>
- Azmi, Z., Nasution, A. A., & Muda, I. (2020). *Information System Integration, Knowledge Management, and Management Accounting Adaptability*. January 2018, 1887–1894. <https://doi.org/10.5220/0010070118871894>
- Bahari, A., & Mahmud, R. (2009). Impact of System Quality, Information Quality and Service Quality on Performance. *Universiti Malaysia Sabah*, 3(2), 1–6.
- Bromwich, M. (1990). *The case for strategic management accounting*. *Accounting, Organizations and Society*, 15(1-2), 27–46.
- Collins, C. J. (2021). Expanding the resource based view model of strategic human resource management. *International Journal of Human Resource Management*, 32(2), 331–358. <https://doi.org/10.1080/09585192.2019.1711442>
- Dang, L. A., Le, T. M. H., Le, T. H., & Pham, T. B. T. (2021). The effect of strategic management accounting on business performance of sugar enterprises in vietnam. *Accounting*, 7(5), 1085–1094. <https://doi.org/10.5267/j.ac.2021.2.031>
- Duryadi. (2021). Metode Penelitian Empiris Model Path Analysis dan Analisis. Menggunakan SmartPLS. Yayasan Prima Agus Teknik.
- Elya Dasuki, R. (2021). Manajemen Strategi : Kajian Teori Resource Based View. *Coopetition : Jurnal Ilmiah Manajemen*, 12(3), 447–454. <https://doi.org/10.32670/coopetition.v12i3.710>
- Ganbold, O., Matsui, Y., & Rotaru, K. (2021). Effect of information technology-enabled supply chain integration on firm's operational performance. *Journal of Enterprise Information Management*, 34(3), 948–989. <https://doi.org/10.1108/JEIM-10-2019-0332>

- Ghasemi, M., Ghadiri Nejad, M., & Bagzibagli, K. (2017). Knowledge management orientation: An innovative perspective to hospital management. *Iranian Journal of Public Health*, 46(12), 1639–1645.
- Ghozali, H. I. (2016). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, J. F., Black, W. C., & Babin, B. J. (2010). *Multivariate Data Analysis: A Global Perspective*. Pearson Education.
- Hartati, S. (2020). Penerapan Model New Public Management (Npm) Dalam Reformasi Birokrasi Di Indonesia. *Jurnal MSDA (Manajemen Sumber Daya Aparatur)*, 8(2), 65–84. <https://doi.org/10.33701/jmsda.v8i2.1293>
- Hood, C. (1991). All Seasons ? *Public Administration*, 69(1), 3–19. <http://dx.doi.org/10.1111/j.1467-9299.1991.tb00779.x>
- Hussein, B. A., Maelah, R., & Mohd Amir, A. (2016). Strategic Management Accounting information, Cost management Knowledge and performance of healthcare organizations: a research framework. *International Management and Accounting Conference (IMAC8), October*.
- Jandavath, R. K. N., & Anand, B. (2016). Healthcare service quality effect on patient satisfaction and behavioural intention : empirical evidence from India. *International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing*, 10(1), 48–74.
- Kerdpitak, C. (2019). The Effect of Service Leadership, Market Orientation and Service Quality on Business Performance: Empirical Evidence from the Tourism Industry of Thailand. *International Journal of Innovation, Creativity and Change. Www.Ijicc.Net*, 10(1), 390–405. www.ijicc.net
- Kim, T. H., Lee, J. N., Chun, J. U., & Benbasat, I. (2014). Understanding the effect of knowledge management strategies on knowledge management performance: A contingency perspective. *Information and Management*, 51(4), 398–416. <https://doi.org/10.1016/j.im.2014.03.001>
- Kot, S., & Syaharuddin, S. (2020). The government reform on healthcare facilities from the standpoint of service quality performance. *International Journal of Economics and Finance Studies*, 12(1), 16–31. <https://doi.org/10.34109/ijefs.202012102>
- Kuntjoro, V. a. (2013). *Knowledge Management as Bridge Of Accounting Information System And Strategic Management*. 3(11), 246–250.
- Lachmann, M., Knauer, T., & Trapp, R. (2013). Strategic management accounting practices in hospitals: Empirical evidence on their dissemination under competitive market environments. *Journal of Accounting and Organizational Change*, 9(3), 336–369. <https://doi.org/10.1108/JAOC-12-2011-0065>
- Lackermair, G., Kailer, D., & Kanmaz, K. (2013). Importance of Online Product Reviews from a Consumer's Perspective. *Advances in Economics and Business*, 1(1), 1–5. <https://doi.org/10.13189/aeb.2013.010101>

- Lee, H. J., & Seong, M. H. (2020). A study on the effects of business service quality on satisfaction, commitment, performance, and loyalty at a private university. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(9), 439–453. <https://doi.org/10.13106/JAFEB.2020.VOL7.NO9.439>
- Luján Salazar, L. A. (2017). The Resource-Based View and The Concept of Value: The Role of Emergence in Value Creation. *Mercados y Negocios*, 35, 27–46. <https://doi.org/10.32870/myn.v0i35.6265>
- Maelah, R., Mohamed, B. A. H., & Amir, A. M. (2022). Strategic Management Accounting Information and Performance: Mediating Effect of Knowledge Management. *The South East Asian Journal of Management*, 16(1), 1–25. <https://doi.org/10.21002/seam.v16i1.1085>
- Mikalauskiene, A., & Atkociuniene, Z. (2019). Knowledge management impact on sustainable development. *Montenegrin Journal of Economics*, 15(4), 149–160. <https://doi.org/10.14254/1800-5845/2019.15-4.11>
- Mohamad, M. A., Abdul Latip, M. S., Azeman, A. S., & Muhamad Yew, N. A. (2023). Behavioural Intention of Online Mobile Hotel Booking: Analyzing The Moderating Effect of Perceived Cost. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 13(5). <https://doi.org/10.6007/ijarbss/v13-i5/16908>
- Nair, G. K., & Choudhary, N. (2016). The impact of service quality on business performance in Qatar-based hotels: An empirical study. *Journal of Hospitality Financial Management*, 24(1), 47–67. <https://doi.org/10.1080/10913211.2016.1170559>
- Noordin, R., Zainuddin, Y., Fuad, Mail, R., & Sariman, N. K. (2015). Performance Outcomes of Strategic Management Accounting Information Usage in Malaysia: Insights from Electrical and Electronics Companies. *Procedia Economics and Finance*, 31(15), 13–25. [https://doi.org/10.1016/s2212-5671\(15\)01127-2](https://doi.org/10.1016/s2212-5671(15)01127-2)
- Noordin, R., Zainuddin, Y., & Tayles, M. (2009). Strategic Management Accounting Information Elements : Malaysian Evidence. *Asia-Pasific Management Accounting Journal*, 4(1), 17–34.
- Nurlatifa, S., & Putri, N. E. (2022). Strategi Pengembangan Strategi Pengembangan Pariwisata Pada Era Adaptasi Kebiasaan Baru Oleh Dinas Pariwisata Pemuda Dan Olahraga Kota Bukittinggi Dalam Upaya Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD). *JURNAL LOCUS: Penelitian & Pengabdian*, 1(8), 620–625. <https://doi.org/10.36418/locus.v1i8.251>
- Nonaka, I. & Takeuchi, H. (1995). *The Knowledge-Creating Company*. Oxford University Press.
- Oanh, L. T. T., Phong, T. T. T., Dao, H. M., & Nguyen, L. A. T. (2023). Impact of Strategic Management Accounting on Operating Performance: Research in Public Universities of Vietnam. *International Journal of Professional Business Review*, 8(8), e03269. <https://doi.org/10.26668/businessreview/2023.v8i8.3269>

- Puspawati, A. A. (2016). Penerapan New Public Management (NPM) di Indonesia. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik PUBLISIA*, 1(1), 38–53.
<https://jurnal.unmer.ac.id/index.php/jkpp/article/view/426>
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2022 Tentang Rencana Strategis Kementerian Kesehatan Tahun 2020 – 2024
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahasakitan
- Raju, P. S., & Lonial, S. C. (2002). The impact of service quality and marketing on financial performance in the hospital industry: an empirical examination. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 9(6), 335–348.
[https://doi.org/10.1016/s0969-6989\(02\)00003-6](https://doi.org/10.1016/s0969-6989(02)00003-6)
- Ratnawati, A., Mislan Cokrohadisumarto, W. bin, & Kholis, N. (2020). Improving the satisfaction and loyalty of BPJS healthcare in Indonesia: a Sharia perspective. *Journal of Islamic Marketing*, 12(7), 1316–1338.
<https://doi.org/10.1108/JIMA-01-2020-0005>
- Saied, S. M., Saied, E. M., Kabbash, I. A., & Abdo, S. A. E. F. (2021). Vaccine hesitancy: Beliefs and barriers associated with COVID-19 vaccination among Egyptian medical students. *Journal of Medical Virology*, 93(7), 4280–4291. <https://doi.org/10.1002/jmv.26910>
- Samad Hosseini, S., Nikkhah Tekmedash, Y., Karami, A., & Jabarzadeh, Y. (2019). The Impact of Knowledge Management Strategy on Service Innovation Performance in Private and Public Hospitals. *Iranian Journal of Management Studies*, 12(1), 2345–3745.
<https://doi.org/10.22059/ijms.2018.249784.672966>
- Semertzaki, E. (2017). Knowledge Management Skills Applicable To Information Management - Information Management Skills Applicable To Knowledge Management in an Organization. In *The Emerald Handbook of Modern Information Management*. <https://doi.org/10.1108/978-1-78714-525-220171023>
- Sh. Ahmed, A., Sh. Rijab, K., & A. Alagha, S. (2020). Heart Rate and ECG Wireless Monitoring Techniques: A Survey. *Diyala Journal of Engineering Sciences*, 13(2), 50–58. <https://doi.org/10.24237/djes.2020.13208>
- Situmorang, C. V., & Simanjuntak, A. (2021). Pengaruh Strategic Management Accounting dalam Memediasi Pengaruh Orientasi Pasar, dan Kualitas Pimpinan terhadap Kinerja Keuangan. *JURNAL AKUNTANSI DAN BISNIS : Jurnal Program Studi Akuntansi*, 7(2), 100–108.
<https://doi.org/10.31289/jab.v7i2.4312>
- Sumantri, D. I., Rachmat, B., Widyanoro, H., Hayam, U., & Perbanas Surabaya, W. (2023). The Influence Of Service Quality, Perceived Value, And Customer Satisfaction On Customer Loyalty To BCA Customers In

Surabaya Pengaruh Service Quality, Perceived Value, Dan Customer Satisfaction Terhadap Customer Loyalty Pada Nasabah BCA Di Surabaya. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 4(5), 4849–4862. <http://journal.yrpioku.com/index.php/msej>

Tabrizi, J. S., Haghgoshayie, E., Doshmangir, L., & Yousefi, M. (2018). New public management in Iran's health complex: A management framework for primary health care system. *Primary Health Care Research and Development*, 19(3), 264–276. <https://doi.org/10.1017/S1463423617000767>

Thaib I., M. F., Purwohedi, U., & Armeliza, D. (2023). Pengaruh Strategic Management Accounting, Supply Chain Performance Dan Customer Value Pada Firm Financial Performance. *Transekonomika: Akuntansi, Bisnis Dan Keuangan*, 3(4), 740–753. <https://doi.org/10.55047/transekonomika.v3i4.497>

Tirado, J. S., & Mavlutova, I. (2023). The Impact of Strategic Management Accounting on The Financial Performance of Low-Cost Airlines. *WSEAS Transactions on Environment and Development*, 19(August), 786–797. <https://doi.org/10.37394/232015.2023.19.74>

Undang – Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit

Visedsun, N., & Terdpaopong, K. (2021). The effects of the strategy and goal on business performance as mediated by management accounting systems. *Economies*, 9(4). <https://doi.org/10.3390/economies9040149>

Wahyono. (2020). The mediating effects of product innovation in relation between knowledge management and competitive advantage. *Journal of Management Development*, 39(1), 18–30. <https://doi.org/10.1108/JMD-11-2018-0331>

Wahyono, & Hutahayan, B. (2021). The relationships between market orientation, learning orientation, financial literacy, on the knowledge competence, innovation, and performance of small and medium textile industries in Java and Bali. *Asia Pacific Management Review*, 26(1), 39–46. <https://doi.org/10.1016/j.apmr.2020.07.001>

Wiig, K. M. (1993). *Knowledge Management Foundations: Thinking About Thinking*. Schema Press

Yasin, S., Hashmi, A., Rasheed, M. F., & Tariq, A. (2023). Impact Of Service Quality Dimensions on Customer Satisfaction, Considering Service Performance as Mediator: A Study of Healthcare Sector of Pakistan. *Pakistan Journal of Humanities and Social Sciences*, 11(2), 2792–2809. <https://doi.org/10.52131/pjhss.2023.1102.0576>

Zenita, R., Sari, R. N., Anugerah, R., & Said, J. (2015). The Effect of Information Literacy on Managerial Performance: The Mediating Role of Strategic Management Accounting and the Moderating Role of Self Efficacy. *Procedia Economics and Finance*, 31(15), 199–205. [https://doi.org/10.1016/s2212-5671\(15\)01221-6](https://doi.org/10.1016/s2212-5671(15)01221-6)