

# IDENTIFIKASI PENGELOLAAN PENGETAHUAN PADA E-GOVERNMENT TANGERANG SELATAN

Thoyyibah T<sup>1</sup>, Asep Taufik Muharram<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Dosen Tetap Program Studi Teknik Informatika UNPAM  
Jl. Raya Puspitek Serpong No. 10 Tangerang Selatan Banten

E-mail : <sup>1</sup>dosen01116@unpam.ac.id, <sup>2</sup>taufikmuharram@gmail.com

## ABSTRAK

Pengelolaan pengetahuan sangat penting pada organisasi untuk meningkatkan daya saing dan kinerjanya. Keragaman dan kepakaran pengetahuan sangat diperlukan untuk meningkatkan keunggulan dan kualitas organisasi. Tujuan utama dari pengelolaan pengetahuan adalah mempertahankan kedinamisan dan daya saing organisasi memfasilitasi budaya pembelajaran dan peningkatan kinerja sumber daya manusia, memberikan nilai tambah dan melahirkan inovasi baru dan terintegrasi. Disamping itu pengelolaan pengetahuan bisa meningkatkan kerja sama dengan berbagi pengetahuan yang terintegrasi melalui internet. Tangerang Selatan merupakan daerah yang menjadi sorotan dengan berbagai permasalahan baik bidang kesehatan dan pelayanan masyarakat lainnya. Mengatasi hal tersebut maka diperlukan pengetahuan pada akses portal pemerintahan. Pengetahuan ini pun terbukti dengan pelayanan sistem informasi yang bisa di akses setiap saat. Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data berupa analisis website Tangerang Selatan dan mencari sumber yang berhubungan dengan manajemen pengetahuan. Hasil penelitian ini yaitu melalui website Tangerang Selatan diharapkan mampu memfasilitasi tumbuh kembangnya budaya saling berbagi pengetahuan (share knowledge) sehingga dapat menciptakan pengetahuan baru yang kompetitif, sarana penyampaian aspirasi dan penyimpanan dokumen elektronik.

**Kata Kunci:** Pengetahuan, Teknologi, E-Government, Tangerang Selatan

## 1. PENDAHULUAN

Tangerang Selatan Merupakan daerah padat dengan segala macam pelayan yang menyangkut masyarakatnya. Pelayanan tersebut berupa layanan rumah sakit daerah atau RSUD, Layanan pembuatan SIM, Layanan pajak dan lain-lain. Layanan tersebut kemudian dikelola pada sebuah aplikasi dengan sistem informasi pemerintahan kota Tangerang Selatan. Sistem informasi tersebut mengelola pelayanan terhadap masyarakat melalui websitenya [www.Tangerangselatankota.go.id](http://www.Tangerangselatankota.go.id) [1].

Website ini sebagai wadah berbagi pengetahuan melalui unduh dokumen, pemesanan tiket dan pelayanan. Namun ada beberapa pengetahuan yang dimiliki oleh tiap individu dalam hal ini pegawai belum dapat disinergikan satu dengan lainnya. Budaya saling berbagi pengetahuan kurang terbentuk, sehingga kompetensi masing masing individu tidak dapat berkembang dan cenderung statis.

Begitupula dengan sarana penyimpanan pengetahuan, basis data – basis data Masih kurang juga. Sehubungan dengan hal tersebut, pemerintah tengah berupaya meningkatkan kinerja melalui eksplorasi aset pengetahuan sebagai intangible asset melalui pengelolaan pengetahuan (Knowledge Management) dengan memanfaatkan teknologi informasi. Pengetahuan praktis dan akademis yang sudah didata belum dieksplorasi,

dan dikembangkan. Akselerasi pengetahuan dan kompetensi baru sangat dibutuhkan dalam rangka meningkatkan kinerja khususnya pada proses pengembangan program pelayanan.

Disamping itu, organisasi/perusahaan saat ini dihadapkan dengan arus kondisi lingkungan eksternal yang sangat cepat dalam perubahan dan semakin mengglobal. Perubahan kondisi lingkungan eksternal yang begitu cepat tentu saja akan memberikan dampak yang berpengaruh terhadap organisasi tersebut. Pemanfaatan yang baik terhadap perubahan yang begitu cepat dapat dimanfaatkan dengan baik agar dapat mencapai maksimisasi keuntungan perusahaan. Demikian pula jika organisasi tidak dapat memanfaatkan dengan baik, maka akan berdampak buruk bagi kedepannya. Melalui pelayanan portal Tangerang Selatan organisasi saat ini dituntut untuk lebih cepat dalam beradaptasi dengan lingkungan yang terus bertumbuh sehingga organisasi mampu bertahan dalam arus persaingan global [2].

Agar dapat bertahan dalam persaingan globalisasi, organisasi perlu memanfaatkan aset-aset yang dimiliki perusahaan, terutama dalam hal aset pengetahuan. Organisasi diharap mampu dalam

melakukan pendekatan terhadap sumber dayanya dalam pemanfaatan aset pengetahuan yang berkesinambungan. Dengan pengetahuan yang tepat, organisasi dapat bertahan dalam arus persaingan global. Disamping itu dengan pengelolaan yang baik maka akan memberikan nilai yang lebih bagi organisasi yang akan menjadi keunggulan kompetitif bagi organisasi bersaing di pasar global. Karenanya manajemen atau pengelolaan pengetahuan yang baik dalam perusahaan menjadi penting untuk diterapkan.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### a. *Electronic Government*

Electronic government merupakan suatu proses sistem pemerintahan ICT (information, Communication and Technology), sebagai alat yang digunakan untuk memberikan kemudahan proses komunikasi dan transaksi kepada warga masyarakat, organisasi bisnis dan antara lembaga pemerintah serta staffnya. Aktifitas kehidupan manusia dengan berbagai sektor telah mengalami perubahan. Begitu juga pada sektor pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah melahirkan model pelayanan publik yang dilakukan melalui e-government.

Pelayanan pemerintah yang birokratis dan terkesan kaku dieliminir melalui pemanfaatan e-Government menjadi lebih fleksibel dan lebih berorientasi pada kepuasan pengguna. E-Government menawarkan pelayanan publik yang bisa diakses 24 jam, kapan pun dan darimanapun pengguna berada. E-government juga memungkinkan pelayanan publik tidak dilakukan secara face-to-face sehingga pelayanan menjadi lebih efisien. Menyadari akan besarnya manfaat e-Government, pemerintah Indonesia sejak tahun 2003 telah mengeluarkan kebijakan tentang penerapan e-government dalam bentuk Instruksi Presiden Nomor 3 tahun 2003 [3].

Ruang lingkup E-Government adalah mencakup interaksi antara pemerintah dan masyarakat (G2C-Government to citizen), pemerintah dan perusahaan bisnis (G2B-Government to Business), hubungan antar pemerintah (G2G- Inter Agency Relationship). E-Government bertujuan memberikan pelayanan tanpa adanya intervensi pegawai institusi publik dan sistem antrian yang panjang hanya untuk mendapatkan pelayanan yang sederhana. Selain itu E-Government juga bertujuan untuk mendukung good governance. Penggunaan teknologi yang mempermudah masyarakat untuk mengakses informasi dapat mengurangi korupsi dengan cara meningkatkan transparansi dan akuntabilitas publik [4].

Di sisi lain menurut Electronic Government

merupakan suatu proses sistem pemerintah dengan memanfaatkan ICT (Information Communication and Technology) Sebagai alat untuk memberikan kemudahan dan proses serta komunikasi dan transaksi kepada warga masyarakat, organisasi bisnis dan antara lembaga pemerintah kepada masyarakat [5].

### b. *Knowledge Management*

Manajemen Pengetahuan (Knowledge Management) terdiri dari sistem perangkat lunak serta mengintegrasikan dan menyebarkan informasi bagi pengguna untuk proses pembelajaran dan membuat keputusan [6]. Disamping itu manajemen pengetahuan merupakan bidang studi yang dapat meningkatkan proses berbagi, penyaluran, menciptakan, menangkap, dan pemahaman pengetahuan sehingga pengetahuan tersebut tidak sia-sia [7]. Manajemen pengetahuan merupakan hasil maksimal dari sumber pengetahuan yang dibutuhkan oleh seseorang [8]. Manajemen pengetahuan juga merupakan proses pengelolaan pengetahuan dengan cara penangkapan, penyimpanan, dan penyebaran pengetahuan dengan menggunakan media teknologi informasi [9].

### c. *Knowledge Management System*

Sistem manajemen pengetahuan adalah integrasi teknologi dan mekanisme yang dikembangkan untuk mendukung proses manajemen pengetahuan. Sistem manajemen pengetahuan dapat diklasifikasikan ke dalam empat jenis yaitu aplikasi pengetahuan, menangkap pengetahuan, berbagi pengetahuan, penemuan pengetahuan, maka pengetahuan yang terdapat pada sistem tersebut bisa digunakan sesuai dengan bidangnya masing-masing [8].

#### a. Manfaat Knowledge Management System

Beberapa manfaat Knowledge Management System pada teknologi perusahaan atau organisasi diantaranya [10]:

1. Dengan berorientasi pada pengetahuan, maka perusahaan dapat mendiferensiasikan dirinya dari perusahaan lain dan dapat bersaing secara efektif di pasar.
2. Perusahaan dapat memperoleh

manfaat tambahan yang berasal dari kemajuan operasional, yang fokusnya pada aktivitas internal. Manfaat ini meliputi penghematan biaya, efisiensi proses, perubahan dalam proses manajemen misalnya perubahan perilaku, dan manfaat dari penggunaan kembali pengetahuan oleh anggota lain sehingga dapat diperoleh standar kualitas yang tinggi. Perusahaan dapat memperoleh manfaat tambahan yang berasal dari peningkatan pasar, yang fokusnya pada aktivitas eksternal seperti meningkatkan kinerja penjualan, menghemat biaya produk dan jasa serta meningkatkan kepuasan konsumen.

#### 2.7 Penelitian Terkait

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang digunakan sebagai acuan :

- a. Penelitian yang berjudul "Roadmap Implementasi Aplikasi 2.0 pada E-government menuju pemerintahan terbuka" [11]. Penelitian ini menganalisis keberadaan E-Government yang masih bersifat satu arah. Penelitian ini bertujuan membuat roadmap (pentahapan) pengembangan implementasi aplikasi web 2.0 dengan metodologi technology roadmapping. Hasil penelitian ini yaitu membuka keterlibatan dan akses informasi kepada publik sehingga dapat mewujudkan pemerintahan yang partisipatif, kolaboratif dan transparan menuju pemerintahan yang terbuka (Open Government).
- b. Penelitian yang berjudul " Kajian Penerapan Knowledge Management System Berbasis SECI Model dalam Format E-Mobile : Studi Kasus Universitas Indraprasta PGRI" [12]. Penelitian ini membahas implikasi dari pentingnya sharing pengetahuan dalam perkuliahan. Dalam hal ini sangat diperlukan sebuah alternatif dalam penanganan belajar untuk mahasiswa dan dosen yang mengajar. Knowledge management bisa menjadi jawabannya. Dengan adanya teknologi berbasis e-mobile ini peran knowledge management system semakin bisa dirasakan. Penelitian ini menggunakan metode dengan pendekatan SECI model yang diterapkan pada pembelajaran e-mobile. Untuk menguji kesiapan SECI dilakukan dengan diagnostic. Pengujian SQA pada aplikasi knowledge management system yang dibuat dengan tujuan mengukur kualitas dari aplikasi tersebut.

### 3. METODE PENELITIAN

Mempelajari berbagai pustaka yang menyangkut sistem informasi Khususnya tentang hal-hal yang berhubungan dengan sistem yang akan diteliti untuk menyelesaikan suatu masalah yang dihadapi. Observasi Dalam studi literatur ini data diperoleh dari buku-buku literatur, jurnal-jurnal penelitian sebelumnya. Disamping itu peneliti menganalisis website E-Government Tangerang Selatan. Serta melakukan teknik pengumpulan data dengan cara mencari, mencatat serta mempelajari data dari sejumlah arsip atau dokumen resmi yang ada di lokasi penelitian yang dianggap penting dan mempunyai relevansi dengan masalah yang diteliti.

#### HASIL DAN PEMBAHASAN

##### 1. Menumbuhkan Budaya Knowledge Sharing

Knowledge management system merupakan strategi untuk meningkatkan efektifitas dan peluang/kesempatan pengembangan kompetensi [13].

Beberapa hal yang perlu dilakukan untuk menumbuhkan budaya berbagi pengetahuan diantaranya:

- a. Menciptakan know-how dimana setiap pegawai berkesempatan dan bebas menentukan cara baru untuk menyelesaikan tugas dan berinovasi serta peluang untuk mensinergikan pengetahuan eksternal kedalam institusi.
- b. Menangkap dan mengidentifikasi pengetahuan yang dianggap bernilai dan direpresentasikan dengan cara yang logis.
- c. Penempatan pengetahuan yang baru dalam format yang mudah diakses oleh seluruh masyarakat yang ditunjukkan pada Gambar 2.
- d. Pengelolaan pengetahuan untuk menjamin kekinian informasi agar dapat direview untuk relevansi dan akurasinya.
- e. Format pengetahuan yang disediakan di portal adalah format yang *user friendly* agar semua pegawai dapat mengakses dan mengembangkan setiap saat hal ini terlihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Halaman awal web Tangerang Selatan



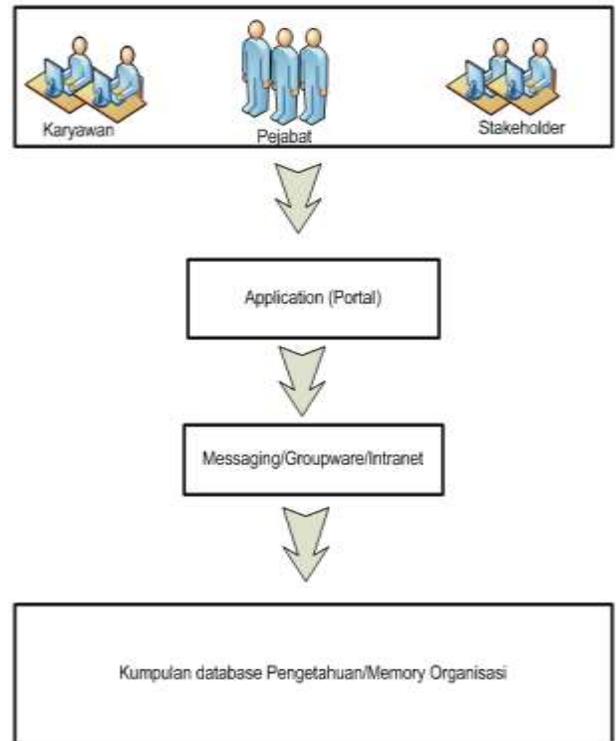
Gambar 2. layanan publik berupa RSUD

Gambar 2 merupakan gambar layanan publik yang terintegrasi dengan web tangerang Selatan. Pada halaman ini masyarakat bisa melakukan pendaftaran secara online terlebih dahulu, serta melihat jadwal dokter yang praktek.

## 2. Arsitektur KMS Tangerang Selatan Kota

Aristektur KMS Tangerang Selatan Kota terdiri dari beberapa layer seperti pada Gambar 3. Layer pertama adalah user yang dalam hal ini adalah knowledge worker yaitu pegawai dan stakeholder. Layer kedua adalah user interface berupa browser internet ataupun aplikasi lainnya. Layer ketiga adalah communication/transport layer yang dalam hal ini berupa groupware dan intranet. Layer terakhir adalah kumpulan database-database pengetahuan KMS. Kumpulan Database pengetahuan sangat penting dalam suatu KMS

untuk menyimpan sumber pengetahuan yang berupa database dokumen, database diskusi, sistem file yang menyimpan file fisik, atau email. Teknik penyimpanan pengetahuan menggunakan sistem index dimana proses indexing dilakukan diserver[14]. Index - index tersebut bertujuan untuk memudahkan dan mempercepat proses pencarian informasi/ pengetahuan.



Gambar 3. Arsitektur KMS Tangerang Selatan

#### 4. KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan pada penelitian ini terdiri dari:
  - a. Melalui knowledge management system (KMS) Tangerang Selatan ini, diharapkan tumbuh kembangnya inovasi yang akan menempatkan institusi Tangerang Selatan sebagai organisasi pembelajar.
  - b. Portal Knowledge Management System memudahkan untuk mengelola sharing pengetahuan karena pengetahuan tersimpan berbentuk digital dan lebih terstruktur.
  - c. Setiap pegawai dapat mengeksplisitkan semua tacit knowledge yang dimiliki sehingga dapat disebarluaskan melalui media portal KMS kepada pegawai lain. Sikap yang harus ditumbuh kembangkan dan dibudayakan dalam pembentukan sistem ini diantaranya dorongan kuat untuk : menciptakan, menangkap, menjangkau, menyimpan, mengolah, dan menyebarluaskan knowledge yang dimiliki kepada pegawai dan masyarakat luas.
  - d. Pada akhirnya, membangun budaya pengetahuan (knowledge sharing culture) merupakan sebuah proses yang dilakukan secara berkesinambungan dan konsisten. Pembentukan budaya berbagi pengetahuan mendorong terjadinya kreativitas terhadap pengetahuan dan inovasi sehingga dapat lebih meningkatkan performa dan kinerjanya selaku perangkat pemerintah daerah Tangerang Selatan kota ini

#### UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kami kepada Direktorat Jenderal Penguatan Riset dan Pengembangan Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi yang telah membiayai penelitian Hibah Dosen Pemula tahun 2019.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Putri SS, Pangaribuan TH. 2009. Knowledge Management System: Knowledge Sharing Culture di Dinas Sosialis Provinsi DKI Jakarta. Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi 2009 (SNATI 2009). ISSN 1907-5022.
- [2] [Nama Tidak Diketahui]. 2018. Implementasi Pengelolaan Pengetahuan di PTPN 7 Lampung dalam menghadapi Globalisasi Bisnis. Jurnal Teknologi, Aliansi Perguruan Tinggi (APERTI) BUMN. Vol 1, No. 1
- [3] Hartono, Utomo D, Mulyanto E. 2010. Electronic Government Pemberdayaan Pemerintahan dan Potensi Daesa Berbasis Web. Jurnal Teknologi Informasi. Volume 6 Nomor 1: 1414-9999.
- [4] Holle ES. 2011. Pelayanan Public Melalui E- Government. Jurnal Sasi. Vol 17 No 3.
- [5] Susena E, Lestari DA. 2016. Efektivitas penerapan Electronic Government Terhadap Pelayanan Publik Di Kabupaten Sragen. Jurnal SAINTECH Politeknik Indonusa Surakarta. Volume 2 Nomer 6 2016:2355-5009.
- [6] Rhem AJ. 2006. UML For Developing Knowledge Management Systems. Boca Raton New York : Taylor & Francis Group.
- [7] Gottschalk P. 2006. Stage of Knowledge Management Systems In Police Investigations. Knowledge Based Systems Journal. Vol 19: 381-387.
- [8] Fernandez IB, Sabherwal R. 2010. Knowledge Management: System and Processes. England: M.E. Sharpe.
- [9] Lai LF. 2007. A Knowledge Engineering Approach To Knowledge. Management. Information Sciences an international journal. Vol. 177: 4072-4094.
- [10] Martin EW, Brown CV, Dehayes DW, Hoffer JA, Perkins WC. 2005. Managing Information Technology. Prentice-Hall.
- [11] Supradono B, Hanum AN. 2012. Roadmap Implementasi Aplikasi 2.0 pada E-goverment menuju pemerintahan terbuka. Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi (SNATI). 1907-5022
- [12] Yudha B. 2015. Kajian Penerapan Knowledge Management System Berbasis SECI Model Dalam Dormat E-Mobile: Studi Kasus Universitas Indraprasta PGRI. Kajian Penerapan

Knowledge Management. 279-289:1979-276x

- [13] Ningky Munir (2001), Proses Penciptaan Pengetahuan di perusahaan. Jakarta: Seminar Ikatan Pustakawan Indonesia.
- [14] Bambang S (2005). Knowledge Sharing in Organizations: models and mechanism". Kualalumpur (Malaysia) : Special Library Conference (Slib 2005), May 15-17, 2005