

I. Pendahuluan

A. Latar Belakang

Kebutuhan untuk membangun dukungan manajemen pengetahuan (*Knowledge management*) semakin tinggi. Pengetahuan merupakan bagian penting yang menentukan kekuatan bertahan hidup (*survival*) sebuah organisasi, baik organisasi yang bergerak untuk tujuan mencari laba maupun nirlaba. *Knowledge Management* terdiri dari kumpulan praktek yang digunakan oleh organisasi dalam mengidentifikasi, menciptakan, mewakili, mendistribusi, dan memungkinkan adopsi dan pengalaman-pengalaman dan wawasan serta pengetahuan-pengetahuan yang ada. Dikarenakan pengetahuan dan wawasan terdiri knowledge, salah satunya harus tertanam dalam diri setiap individu atau ditanamkan dalam proses atau praktek yang ada di organisasi.

Sejak tahun 1991, *knowledge management* meliputi serangkaian bagian yang berhubungan dengan administrasi bisnis, sistem informasi, manajemen dan ilmu informasi. Banyak organisasi besar memiliki banyak resource untuk didedikasikan kedalam usaha membudidayakan *knowledge management* secara internal, seperti bagian dari strategi bisnis, teknologi informasi, dan manajemen sumber daya manusia. Dan bahkan ada beberapa organisasi konsultan menawarkan strategi dan saran-saran yang berhubungan dengan *knowledge management* di sebuah organisasi.

Knowledge management memfokuskan diri pada tujuan organisasi seperti meningkatkan penampilan organisasi, competitive advantage-nya, inovasi, sharing terhadap hal-hal yang sudah dipelajari, dan perkembangan yang secara terus menerus yang ada di organisasi. *knowledge management* dengan organizational learning saling melengkapi satu sama lain. *knowledge management* juga dapat membantu individu atau group untuk membagi wawasan dan pengetahuan yang ia dapatkan di organisasi untuk mengurangi pekerjaan yang banyak,

menghindari tekanan akibat pekerjaan yang menumpuk, dapat mengurangi waktu yang harus dibuang untuk memberi pelatihan kepada setiap karyawan baru, dan dapat menguasai keadaan organisasi saat tingkat dan jumlah pengunduran diri sangat banyak terjadi di sebuah organisasi dan juga untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan dan pasar.

Salah satu langkah yang dapat dilakukan untuk membangun dukungan manajemen pengetahuan di organisasi adalah dengan *men-sharing* pengetahuan antar anggota. Anggota yang mempunyai pengetahuan, gagasan, ketrampilan atau pun pengalaman merupakan asset yang penting bagi Organisasi. Diharapkan dengan semakin banyaknya pengetahuan, semakin banyak inovasi-inovasi baru yang tercipta, sehingga mampu meningkatkan daya saing suatu Organisasi. Anggota organisasi juga harus mampu *men-sharing* pengetahuannya kepada anggota lain, sehingga tercipta pemikiran yang sama dan oleh karenanya dapat mencapai tujuan yang diharapkan.

Salah satu kendala yang menonjol dalam *knowledge sharing* adalah ide bahwa pengetahuan adalah milik pribadi dan kepemilikannya sangat penting. Dalam rangka untuk melawan hal ini, individu harus diyakinkan bahwa mereka akan menerima beberapa jenis insentif bagi apa yang mereka ciptakan. Sayangnya, yang paling sering dihargai adalah mereka yang mempunyai pengetahuan, bukan mereka yang mau berbagi pengetahuan. Jika pengetahuan tidak dibagi, konsekuensi negatif seperti isolasi dan resistensi terhadap ide-ide terjadi. Pengetahuan bersama menawarkan sudut pandang yang berbeda dan solusi yang mungkin untuk masalah. Untuk mempromosikan *sharing* pengetahuan dan menghilangkan hambatan berbagi pengetahuan, budaya organisasi harus mendorong penemuan dan inovasi. Hal ini akan menghasilkan dalam penciptaan budaya organisasi.

B. Tujuan

Penulis membuat makalah ini dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana cara melakukan knowledge sharing dan apakah manfaat yang didapatkan oleh Dinas Sosial DKI.

II. TINJAUAN PUSTAKA

A. *Knowledge Management*

Knowledge Management memiliki sejarah yang cukup panjang antara lain terlibat dalam diskusi internal pekerjaan, forum diskusi, pelatihan profesional, program mentoring, dan masih banyak lainnya. Tahun 1999, *personal knowledge management* diperkenalkan ke publik dimana itu berdasarkan pada manajemen dari *knowledge* yang ada di tingkat individu (Wright 2005).

Untuk memudahkan pemahaman mengenai *knowledge management*, pengertian *knowledge management* perlu diketahui. Fernandez dan Sabherwal (2001) mengartikan pengetahuan (*knowledge*) sebagai hasil refleksi dan pengalaman seseorang, sehingga pengetahuan selalu dipunyai oleh individu atau kelompok. Pengetahuan (*knowledge*) melekat dalam bahasa, aturan-aturan dan prosedur serta konsep.

Terdapat dua dimensi kritikal yang perlu untuk memahami *knowledge* dalam konteks organisasi, yaitu pertama, pengetahuan eksis di setiap individu, kelompok atau organisasi; kedua, pengetahuan dapat dilihat dari sebagai sesuatu yang dapat disimpan, dan sebagai suatu proses yaitu proses untuk mengetahui sesuatu. Berdasarkan 2 dimensi tersebut, pengetahuan dapat dibagi menjadi *tacit* dan *explicit knowledge*.

Tacit knowledge adalah pengetahuan yang didapatkan dari pengalaman, kegiatan-kegiatan yang dilakukan, dan susah didefinisikan dimana biasanya dibagikan lewat diskusi, cerita. Menurut Nonaka dan Takeuchi (1995), *tacit knowledge* diartikan sebagai suatu pengetahuan

yang personal, spesifik, dan umumnya sudah diformulasi dan dikomunikasi kepada pihak lain.

Sedangkan *explicit knowledge* adalah pengetahuan yang sudah diformulasikan, biasanya disajikan dalam bentuk tulisan misalnya peraturan, buku-buku literature. Dalam organisasi proses penyebaran/sharing pengetahuan akan membantu pencapaian tujuan organisasi. *Explicit* atau *codified knowledge* diartikan sebagai pengetahuan yang dapat ditransformasikan dalam bentuk formal dan bahasa yang sistematis.

Ada 5 (lima) hal komponen penting dari *Knowledge Management* yaitu :

1. *People*
2. *Processes*
3. *Technology or Culture*
4. *Structure*
5. *Technology*

Lima hal tersebut tergantung pada perspektif atau pandangan yang spesifik (Spender & Scherer 2007).

Ada empat kemampuan *knowledge* yang ditawarkan agar organisasi dapat fokus kepada penggunaan *knowledge* dalam meningkatkan kecepatan organisasi dalam melakukan pengambilan keputusan. Empat hal tersebut adalah :

1. *Impact of IT on Knowledge Management*
2. *Workplace*
3. *Community*
4. *Individual*

B. Budaya Organisasi

Budaya organisasi memiliki hubungan yang sangat erat dengan *knowledge management* dalam hal dukungan terhadap terciptanya lingkungan dan suasana yang memungkinkan terjadinya *knowledge sharing* di dalam lingkungan organisasi tersebut. Apabila organisasi tidak menganggap bahwa berbagi pengetahuan merupakan sesuatu hal yang penting bagi kemajuan organisasi, maka budaya yang tercipta dalam organisasi tersebutpun tidak akan mendukung terciptanya atmosfir *knowledge sharing*.

Sebagai contoh organisasi yang sudah terbiasa membiarkan karyawannya bekerja secara individualis atau tidak pernah meminta masukan dan saran dari karyawan melalui forum diskusi atau rapat maka tidak akan pernah terjadi proses berbagi pengetahuan dalam organisasi. Dengan kondisi seperti ini, maka yang terjadi adalah karyawan selalu bekerja sendiri dan tidak dalam kelompok, organisasi dalam mengambil keputusan tidak pernah melibatkan karyawan, dst.

Solusi untuk permasalahan di atas adalah dengan membangun budaya *knowledge sharing* di dalam organisasi tersebut. Budaya *knowledge sharing* adalah suatu budaya yang:

1. Berbagi pengetahuan adalah suatu hal yang biasa (norma)
2. Orang-orang didorong untuk bekerja bersama, berkolaborasi, dan berbagi
3. Menghargai mereka yang mau melakukan hal-hal tersebut

Dengan kata lain istilah *knowledge is power* telah bergeser menjadi *knowledge sharing is more powerful*.

C. *Sharing Knowledge*

Secara konseptual *sharing knowledge behavior* dapat didefinisikan sebagai tingkatan sejauh mana seseorang secara aktual melakukan *sharing knowledge* (Bock dan Kim, 2002a; Bock dan Kim, 2002b). *Sharing knowledge* dapat pula dipahami sebagai perilaku dimana

seseorang secara sukarela menyediakan *sharing knowledges* terhadap orang lain mengenai *knowledge* dan pengalamannya (Hansen dan Avital, 2005).

Dengan mengacu pada uraian sebelumnya, Lin Lu *et al.* (2006) menyatakan bahwa dimungkinkan terjadinya proses yang berbeda antara *sharing tacit* dan *explicit knowledge*. Oleh karena itu, dalam penelitiannya *sharing knowledge behavior* diuraikan ke dalam *tacit sharing knowledge behavior* dan *explicit sharing knowledge behavior*.

III. PEMBAHASAN

Dinas Sosial Provinsi DKI Jakarta adalah perangkat Pemerintah Daerah yang dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya yaitu melaksanakan penanganan, pembinaan dan rehabilitasi sosial kepada Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial di Provinsi DKI Jakarta. Pada dasarnya Dinas Sosial memiliki banyak pakar bidang sosial dan juga pakar beberapa bidang ilmu terkait lainnya. Keragaman pengetahuan dan kepakaran di Dinas Sosial menjadi aset yang sangat berharga dalam upaya meningkatkan keunggulan dan kualitas kinerjanya. Pengetahuan yang dimiliki oleh tiap individu di Dinas Sosial belum dapat disinergikan satu dengan lainnya. Budaya saling berbagi pengetahuan belum terbentuk, sehingga kompetensi masing masing individu tidak dapat berkembang dan cenderung statis. Begitupula dengan sarana penyimpanan pengetahuan berupa portal, basis data – basis data dll belum tersedia.

Sehubungan dengan hal tersebut, Dinas Sosial tengah berupaya meningkatkan kinerja aparat 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 pembinaan dan rehabilitasi sosial kepada PMKS di Provinsi DKI Jakarta.

Knowledge Management System (KMS) sebagai sistem berbasis komputer yang mendukung penerapan *Knowledge Management* di Dinas Sosial agar penyebaran dan pengaksesan pengetahuan lebih efektif dan efisien. Prinsip utama yang mendasari pengembangan Knowledge Management System (KMS) di Dinas Sosial Provinsi DKI Jakarta diantaranya:

- a. Format pengetahuan digital lebih mudah disimpan dalam jaringan intranet dan proses pemeliharannya lebih efisien sehingga mudah dianalisa, ditelusuri, diperbaharui dan disebarkan.
- b. Setiap pegawai memiliki tanggungjawab, kewajiban dan hak akses yang sama terhadap pengetahuan yang sesuai dengan kepentingannya.
- c. KMS Dinas Sosial berbasis antarmuka dinamis yang memungkinkan untuk mendorong terbentuknya budaya saling berbagi pengetahuan. Begitupula dengan kemudahan akses pengetahuan diberbagai lapisan struktural sebagai pendukung yang memudahkan proses pembentukan budaya sharing knowledge dilakukan.
- d. Berkerja secara kelompok (teamwork) mendorong setiap orang untuk bekerja bersama sama secara lebih baik dengan orang lain untuk menyelesaikan tugas yang sedang dikerjakan.
- e. Menghilangkan atau memperkecil sekat birokrasi karena memungkinkan Kepala Dinas mendorong para pegawai struktural dibawahnya untuk bekerja bersama sama secara sinergis. Memungkinkan pula bagi Kepala Dinas dapat memberi contoh atau model berbagi pengetahuan atau informasi kepada semua lapisan struktural.

Adapun hal-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 pegawai dan pejabat.
- d. Pengelolaan pengetahuan untuk menjamin kekinian informasi agar dapat direview untuk relevansi dan akurasi.
- e. Format pengetahuan yang disediakan di portal adalah format yang user friendly agar semua pegawai dapat mengakses dan mengembangkan setiap saat.

Inspirasi Proses knowledge sharing culture yang akan diterapkan pada Dinas Sosial adalah menggunakan model pembelajaran individu yaitu *Learning Management System (LMS)* atau dikenal dengan *Course Management System* (Cole & Foster, 2006). *Software Modular Object Oriented Dynamic Learning Environment (MOODLE)* merupakan software open source yang berlisensi GNU, dimana setiap orang dapat mengembangkan sesuai dengan kebutuhan. Profil Moodle sebagai CMS yang menyediakan berbagai *tools*, menjadikan proses pembelajaran lebih efektif dan efisien, seperti menyediakan layanan untuk mempermudah upload dan share material pengetahuan, diskusi online, chatting, survey, laporan dan sebagainya.

Sebagai aplikasi yang mendukung terwujudnya budaya saling berbagi pengetahuan (sharing knowledge) pada Dinas Sosial Provinsi DKI Jakarta, aplikasi Moodle juga menyediakan fasilitas lain seperti: messanging, forum, Chatting, wikis, blogs dll. Aplikasi Moodle membantu menciptakan suasana belajar bersama yang mudah dan interaktif. Antarmuka portal dinamis Moodle membuat para pegawai seolah-olah berada dalam satu forum diskusi/pelatihan digital dimana didalamnya terdapat berbagai modul yang dapat

diakses. Seluruh pegawai memiliki kesempatan sama untuk membuat forum, jurnal elektronik dan berbagai pengetahuan/pengalaman yang dimiliki kepada pegawai lain dengan tampilan antarmuka yang mudah dan interaktif.

IV. KESIMPULAN

1. Penggunaan Portal Knowledge Management System memudahkan untuk mengelola pengetahuan *tacit* dan *eksplisit* karena pengetahuan tersimpan berbentuk digital dan lebih terstruktur.
2. 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, menjaring, menyimpan, mengolah, dan menyebarluaskan *knowledge* yang dimiliki kepada pegawai lain.
3. 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 Dinas Sosial dapat lebih meningkatkan performa dan kinerjanya selaku perangkat pemerintah daerah Provinsi DKI Jakarta.

V. DAFTAR PUSTAKA

- Aldi, B. Elnath. 2005. Menjadikan Manajemen Pengetahuan Sebagai Keunggulan Kompetitif Perusahaan Melalui Strategi Berbasis Pengetahuan. Semarang
- Aulawi, Hilmi. 2005. Tinjauan Jurnal Hubungan *Knowledge Sharing Behavior* Dan Individual *Innovation Capability*. Bandung

Jason Cole & Helen Foster. 2006. Using Moodle, 2th Edition, Teaching with the popular open source Course Management System

Soemarto Putri, Suhitarini. 2009. Knowledge Management System : Knowledge Sharing Culture di Dinas Sosial Provinsi DKI Jakarta. Jakarta

