

## KNOWLEDGE MANAGEMENT SYSTEM: KNOWLEDGE SHARING CULTURE DI DINAS SOSIAL PROVINSI DKI JAKARTA

Suhitarini Soemarto Putri<sup>1)2)</sup>, Togar Harapan Pangaribuan<sup>1)</sup>,

<sup>1)</sup> Program Pasca Sarjana, Sekolah Tinggi Teknik Jakarta (STTJ)

Jln Jatiwaringin Raya No. 278, Pondok Gede, Jakarta Timur, Indonesia

<sup>2)</sup> Dinas Sosial Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta

Jln. Gunung Sahari II Nomor 6 Jakarta Pusat. Telp: 4265115 Fax : 4265115

e-mail: panrian@yahoo.com; suhitarini@gmail.com

### ABSTRAK

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. Keragaman pengetahuan dan kepakaran di Dinas Sosial menjadi aset yang sangat berharga dalam upaya meningkatkan keunggulan dan kualitas kinerjanya.

Pengetahuan berkembang lambat dan statis serta belum dapat disinergikan satu dengan lainnya. Akibatnya ketergantungan pada satu orang yang menguasai bidang pekerjaan spesifik sangat tinggi sehingga aset pengetahuan sebagai intangible asset tidak dapat dieksplorasi untuk meningkatkan kinerja..

Knowledge Management System (KMS) menginspirasi tumbuh kembangnya budaya saling berbagi pengetahuan (*share knowledge*). Manfaat KMS yaitu menciptakan, mendokumentasikan, menggolongkan, dan menyebarkan knowledge dalam organisasi. KMS mengelola seluruh elemen sistem berupa dokumen, basisdata, kebijakan, dan prosedur lengkap, beserta informasi tentang pengalaman, keahlian, dan kecakapan individu maupun kolektif. Software open source MOODLE sebagai faktor pemungkin terwujudnya Knowledge Sharing Culture karena memiliki kelengkapan fitur yang dirancang untuk proses pembelajaran individu maupun organisasi.

Portal KMS Dinas Sosial diharapkan mampu memfasilitasi tumbuh kembangnya budaya saling berbagi pengetahuan (*share knowledge*) sehingga dapat menciptakan pengetahuan baru yang kompetitif, decision support system, sarana penyampaian aspirasi dan penyimpanan dokumen elektronik. Seperti portal, databases, software dll.

**Kata Kunci:** Dinas Sosial Provinsi DKI Jakarta, Knowledge Management System (KMS) MOODLE dan Share Knowledge.

### 1. PENDAHULUAN

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 kompensasi baru sangat dibutuhkan dalam rangka meningkatkan kinerja khususnya pada proses pengembangan program pelayanan pembinaan dan rehabilitasi sosial kepada PMKS di Provinsi DKI Jakarta.

### 2. IDENTIFIKASI MASALAH

Potensi sumber daya pengetahuan sebagai intangible asset pada Dinas Sosial Provinsi DKI Jakarta belum dapat dioptimalkan dan eksplorasi dengan baik. Diperlukan adanya suatu metode untuk mengelola aset kapital tersebut agar dapat dikomunikasikan dan digunakan bersama antar individu/instansi terkait. Pengetahuan dalam kapasitasnya sebagai pendukung kebijakan dan pengambilan keputusan perlu disimpan dalam repository secara terstruktur.

Rumusan permasalahan yang harus dijawab yaitu: **Bagaimanakah membangun budaya knowledge sharing antar pegawai Dinas Sosial dalam rangka peningkatan kinerja dan konsep KMS untuk meningkatkan keunggulan pada Dinas Sosial Provinsi DKI Jakarta?**

Untuk menjawab permasalahan tersebut diatas, maka diperlukan strategi untuk menciptakan nilai, yang mampu meningkatkan efektivitas dan produktifitas intelektual organisasi, menuju keunggulan yang lebih kompetitif.

Agar dapat berperan optimal, pengetahuan sebagai aset intangible perlu dieksplorasi dan dikelola dengan baik agar dapat berperan lebih optimal.

### 3. INISIASI KNOWLEDGE DINAS SOSIAL SAAT INI

#### 3.1 Pemetaan Inisiatif KM di Dinas Sosial

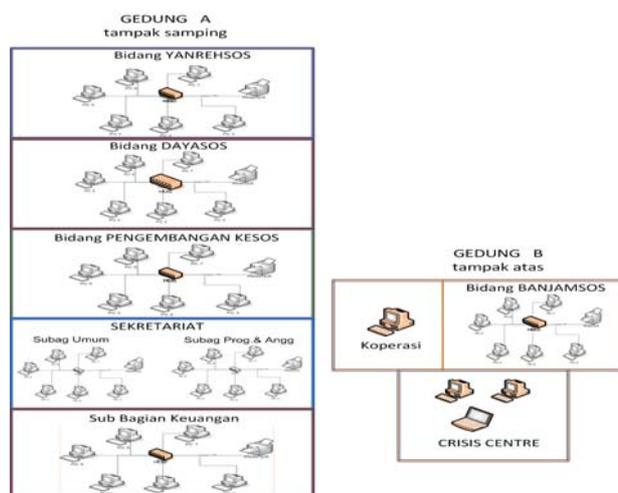
Secara umum peta inisiatif knowledge management sebagai aset intangible di Dinas Sosial meliputi struktur eksternal, struktur internal dan kompetensi dari SDM sebagai berikut :

Tabel 1. Pemetaan Inisiatif KM di Dinas Sosial

Struktur External	Struktur Internal	Kompetensi SDM
1. Keterkaitan tugas dengan instansi terkait dan pilar sosial (orsos/LSM/ Krg.Truna,dll)	1. Belum terbangun budaya saling berbagai pengetahuan.	1. Belum adanya pemetaan kompetensi untuk jenjang karir berbasis KM
2. Penyebaran pengetahuan kepada stakeholder bersifat satu arah (website statis, buku Informasi)	2. Revenue baru dari pengetahuan yang ada belum pernah dilakukan. Masih bersifat rutinitas semata.	2. Transfer pengetahuan tacit masih dilakukan secara informal / diluar forum resmi
	3. Belum ada kebijakan untuk menangkap pengetahuan tacit yang ada di masing-masing individu, penyimpanan, penyebaran dan penggunaan pengetahuan	3. Belum ada kebijakan pengembangan SDM untuk belajar dari simulasi dan instalasi sebuah pilot projek.
	4. Belum ada panduan teknis yang tepat dan alat ukur yang handal untuk mengukur proses pembuatan pengetahuan dan aset intangible.	

#### 3.2 Jaringan Lokal pendukung KMS saat ini

Dari pusat data dan informasi Dinas Sosial, gedung Dinas Sosial terdiri atas 2 buah gedung yaitu Gedung A dan Gedung B. Gedung A: 8 lantai dan Gedung B: 3 lantai. Jaringan lokal pada tiap – tiap Bidang sudah terpasang dengan media transmisi kabel Coaxial bertopologi Star, seperti pada gambar 1. Pemanfaatan jaringan lokal masih terbatas pada sharing file dan sharing printer. Sharing pengetahuan antar pegawai belum dilakukan karena belum ada media pembelajaran individu dan kebijakan pendukung.



Gambar 1. Kondisi Jaringan Lokal Dinas Sosial Provinsi DKI Jakarta

### 4. SISTEM KNOWLEDGE MANAGEMENT DALAM KNOWLEDGE SHARING CULTURE

#### 4.1 Knowledge Management System (KMS)

Nonaka&Takeuchi (1995), mengatakan bahwa “perusahaan yang sukses adalah yang konsisten menciptakan pengetahuan baru, membaginya keseluruhan organisasi, dan semua orang tahu akan teknologi baru dan hasilnya”. Menurut Davenport dan Prusak (1998) *knowledge is a fluid mix of framed experience, values, contextual information, and expert insight that provides a framework forevaluating and incorporating new experiences and information. It originates and is applied in the mindsof knowers. In organizations, it often becomes embedded not only in documents or repositories but alsoin organizational routines, processes, practices and norms).*

Knowledge Management System (KMS) sebagai sistem berbasis komputer yang mendukung penerapan KM 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:

- Format pengetahuan digital lebih mudah disimpan dalam jaringan intranet dan proses pemeliharannya lebih efisien sehingga mudah

- dianalisa, ditelusuri, diperbaharui dan disebarakan.
- Setiap pegawai memiliki tanggungjawab, kewajiban dan hak akses yang sama terhadap pengetahuan yang sesuai dengan kepentingannya.
  - 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.
  - Berkerja secara kelompok (teamwork) mendorong setiap orang untuk bekerja bersama sama secara lebih baik dengan orang lain untuk menyelesaikan tugas yang sedang dikerjakan.
  - 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.

#### 4.2 Menumbuhkan Budaya Knowledge Sharing

Knowledge management syatem merupakan strategi untuk meningkatkan efektifitas dan peluang/kesempatan pengembangan komptensi (Ningky,2001).

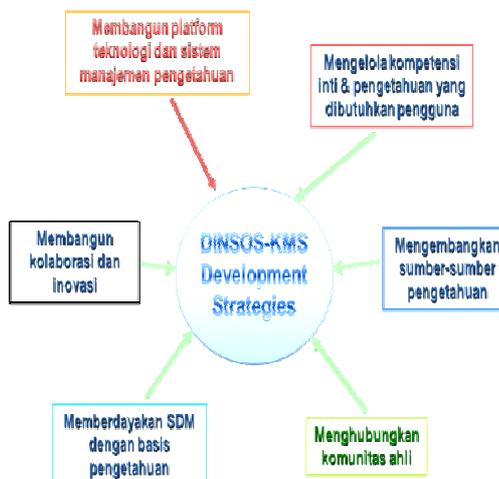
Beberapa hal yang perlu dilakukan untuk menumbuhkan budaya berbagi pengetahuan diantaranya:

- 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.
- Menangkap dan mengidentifikasi pengetahuan yang dianggap bernilai dan direpresentasikan dengan cara yang logis.
- Penempatan pengetahuan yang baru dalam format yang mudah diakses oleh seluruh pegawai dan pejabat.
- Pengelolaan pengetahuan untuk menjamin kekinian informasi agar dapat direview untuk relevansi dan akurasinya.
- Format pengetahuan yang disediakan di portal adalah format yang user friendly agar semua pegawai dapat mengakses dan mengembangkan setiap saat.

#### 5. METODOLOGI

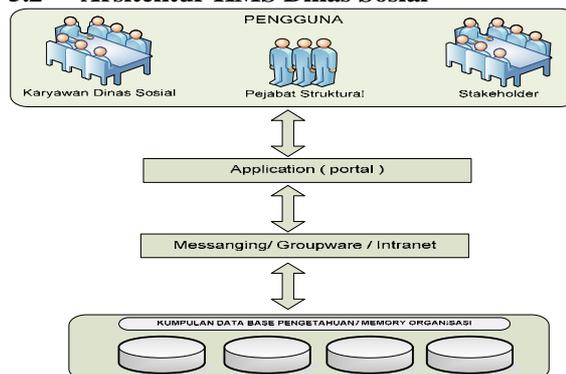
Metodologi penelitian ini meliputi penyampaian gambaran dan konsep KMS untuk Dinas Sosial menggunakan MOODLE sebagai Learning System untuk proses pembelajaran individu dan knowledge sharing culture seperti pada gambar 2.

#### 5.1 Strategi Pengembangan Dinas Sosial KMS



Gambar 2. Strategi Pengembangan KMS (Adopted : IPB-KMS/2008)

#### 5.2 Arsitektur KMS Dinas Sosial



Gambar 3. Arsitektur KMS Dinas Sosial

Aristektur KMS Dinas Sosial 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, (Bambang,2005). Index - index tersebut bertujuan untuk memudahkan dan mempercepat proses pencarian informasi/ pengetahuan.

### 5.3 Konsep KMS dengan MOODLE

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.

Alasan menggunakan Moodle:

- Sederhana, efisien, ringan dan kompatibel dengan banyak browser dan operating system
- Proses instalasinya mudah serta mendukung banyak bahasa. Bahasa Indonesia termasuk didalamnya.
- Tersedia manajemen situs untuk pengaturan situs secara keseluruhan, diantaranya adalah mengubah theme atau tampilan situs atau menambah modul dalam content pengguna, dsb.
- Tersedianya manajemen user / pengguna
- Manajemen file / dokumen: penambahan dan pengurangan file / dokumen atau perubahan sumber informasi.
- Modul – Modul seperti: chatt, pooling, forum, jurnal, kuiz, survey dan workshop serta masih banyak lagi modul lainnya yang dapat ditambahkan kemudian.

## 6. HASIL RANCANGAN KMS DINAS SOSIAL

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.

### 6.1 Homepage Portal KMS Dinas Sosial

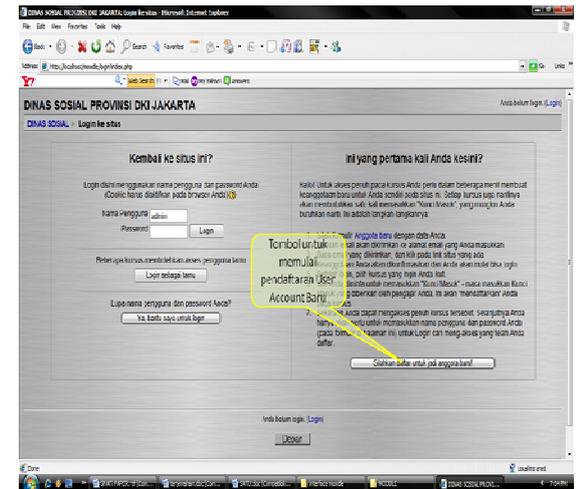
Antarmuka utama KMS Dinas Sosial sebagaimana terlihat pada gambar 4. Pada sisi kiri halaman utama, pengguna dan calon pengguna

dapat memasukkan id pengguna dan passwordnya sesuai dengan hak akses yang diberikan oleh administrator.

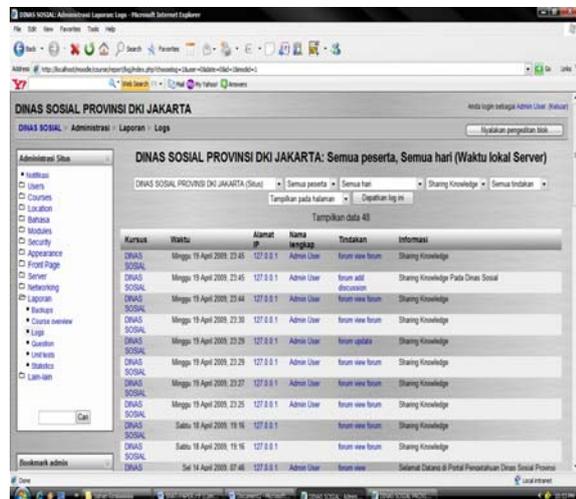
Pada desain home page KMS Dinas Sosial, Moodle menyediakan pilihan manajemen admin berbahasa Indonesia yang memudahkan administrator mengelola konten-konten yang tersedia.



Gambar 4. Tampilan Antarmuka KMS Dinas Sosial



Gambar 5a. Halaman Pendaftaran Anggota



Gambar 5b. Halaman Laporan kegiatan Akses Portal dan Penggunaanya

## 6.2 User Account Baru

Tahap awal penggunaan portal KMS Dinas Sosial adalah pengguna harus terlebih dahulu mendaftarkan diri pada sistem dengan mengisi kolom login untuk user accounts baru. Halaman pendaftaran sebagaimana pada gambar 5a dan 5b tersedia di halaman depan portal (homepage) dan sistem akan memandu calon pengguna untuk mengisi formulir yang disediakan. Setelah calon anggota mendaftar, administrator akan memberikan persetujuan dan pengguna dapat mengakses modul modul yang terdapat dalam portal pengetahuan sesuai kebutuhan.

## 6.3 Fasilitas lain pada Portal KMS Dinas Sosial

- Fasilitas penyusunan kategori pengetahuan yang dipergunakan dan dibutuhkan pada sistem, sehingga pengetahuan dapat terpetakan secara langsung sesuai dengan peruntukannya.
- Memungkinkan pegawai untuk mendokumentasi kan berbagai file ke dalam portal KMS karena modul disimpan pada link-link URL di Intranet.
- Forum-forum diskusi dan konsultasi untuk tanya jawab dengan para pakar. Dalam forum ini, setiap pegawai dapat saling bertukar pengalaman atau pandangan terhadap suatu isu melalui media yang sama.
- Mengidentifikasi dan melacak pegawai yang memiliki kompetensi dan keahlian khusus agar dapat memberikan informasi dan saran sesuai dengan keahlian yang dimilikinya. Hal ini ditujukan untuk membangun jaringan sosial bagi relasi-relasi dengan minat dan keahlian yang serupa.
- Para Kepala Bidang dapat mengelola modul-modul diklat dan membuat forum diskusi dan konsultasi agar peluang pengembangan pengetahuan lebih terbuka dan membuat evaluasi atas pengetahuan yang dipelajarinya.
- Adanya tools pendukung untuk memperoleh opini atau feedback dari pegawai lain, mendaftarkan dan menginformasikan pengetahuan yang dimiliki sesuai dengan kompetensinya. Dengan demikian pegawai dapat mengikuti perkembangan pengetahuan terkini dari pegawai lain dalam portal.

## 6.4 Optimalisasi Jaringan Lokal (LAN)

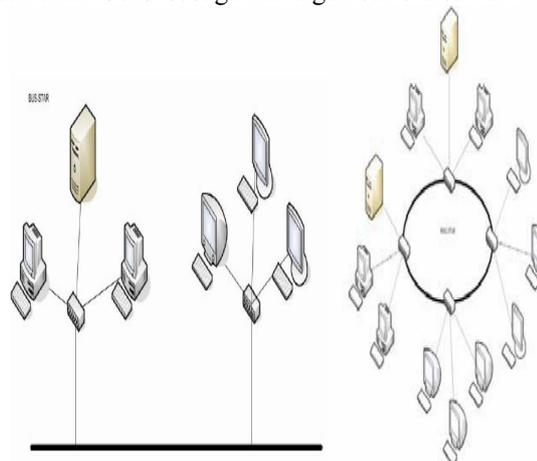
Dalam rangka membangun budaya berbagi pengetahuan dalam KMS Dinas Sosial, maka dibutuhkan jaringan yang menghubungkan antar pegawai baik internal maupun eksternal sehingga proses berbagi pengetahuan mudah dilakukan. Jaringan komputer lokal merupakan infrastruktur yang menghubungkan interkoneksi pada area geografi yang kecil (Jaka,2003). Jangkauan LAN misalnya ruang kantor, satu bangunan atau sekelompok bangunan. LAN diimplementasikan

untuk mentransfer data antar pemakai dalam jaringan. Dalam proses Implementasi, LAN memiliki kemampuan transfer data berkecepatan tinggi tanpa membutuhkan operator sistem pada proses transmisi. Alasan lain merevitalisasi LAN adalah memungkinkan pemakai menggunakan informasi dan data dari software secara bersama-sama.

Menurut Derfler,Jr.(1992), LAN memiliki berbagai macam konfigurasi. Tiap pesan yang ditransmisikan memiliki alamat tujuan. Hardware yang membentuk jaringan harus dikontrol oleh protokol sehingga semua workstation pada sistem dapat saling berkomunikasi. Protokol terdiri atas seperangkat peraturan yang digunakan oleh komputer untuk saling berkomunikasi dan harus digunakan dengan hardware LAN dan sistem operasi jaringan.

Usulan Topologi LAN untuk KMS Dinas Sosial adalah topologi Hybrid dimana bentuk jaringan terdiri dari berbagai topologi dan teknologi. Pada topologi hybrid terdapat semua karakteristik dari topologi dasar jaringan tersebut.

Usulan optimalisasi LAN menggunakan topology hybrid yang menghubungkan antar Bidang dan antar Seksi sebagaimana gambar 6 dibawah ini.



Gambar 6. Jaringan LAN Topologi Hybrid

## 7. KESIMPULAN

- Melalui *knowledge management system (KMS)* Dinas Sosial ini, diharapkan tumbuh kembangnya inovasi yang akan menempatkan institusi Dinas Sosial sebagai organisasi pembelajar.
- Portal Knowledge Management System memudahkan untuk mengelola pengetahuan tacit dan eksplisit karena pengetahuan tersimpan berbentuk digital dan lebih terstruktur.
- Proses pencarian dan penemuan pengetahuan kembali lebih cepat (realtime) karena ditransmisikan melalui jaringan lokal bertopologi hybrid yang kompatibel dengan beragam spesifikasi perangkat keras *workstations* dan transmisinya

- d. 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, menjangir, menyimpan, mengolah, dan menyebarluaskan *knowledge* yang dimiliki kepada pegawai lain.
- e. Untuk membangun budaya kreatif, inovatif dan mau melakukan sharing pengetahuan perlu didukung oleh teknologi yang memadai dan kompensasi sebagai suatu apresiasi atas upaya yang dilakukan oleh pegawai berpartisipasi aktif mendukung keberhasilan sistem ini
- f. Perkembang *opensource web platform* saat ini memungkinkan implementasi *knowledge management portal* kedalam bentuk yang lebih sederhana namun cukup membantu setiap pegawai mengeksplorasi dan mengembangkan pengetahuan serta menjembatani terjadinya *knowledge sharing culture* di Dinas Sosial Provinsi DKI Jakarta.
- g. 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 Dinas Sosial dapat lebih meningkatkan performa dan kinerjanya selaku perangkat pemerintah daerah Provinsi DKI Jakarta.

#### PUSTAKA

- Davenport, Thomas H & Prusak, L (1998) .  
*Working Knowledge : How Organizations Manage What They Know*. Boston: Harvard Business School Press
- Jason Cole & Helen Foster; Using Moodle, 2th Edition (2006), *Teaching with the popular open source Course Management System*
- Ningky Munir (2001), *Proses Penciptaan Pengetahuan di perusahaan*. Jakarta: Seminar Ikatan Pustakawan Indonesia
- Nonaka, Ikujiro and Takeuchi, Hirotaka (1995).  
*The Knowledge- Creating Company: How Japanese Companies Create the Dynamics of Innovation*. Oxford: Oxford University Press ;
- Setiarso, Bambang (2005). *Knowledge Sharing in Organizations: models and mechanism*".  
Kualalumpur (Malaysia) : Special Library Conference (Slib 2005), May 15-17, 2005 ;
- S.Y.Choy, W.B.Lee, C.F.Cheung (2004),  
*Integration of Knowledge Inventory, Mapping and Knowledge Flow Analysis*. *Journal of Universal Computer Science*, vol. 10, no. 6

- (2004), 674-682 submitted: 26/1/04, accepted: 22/3/04, appeared: 28/6/04 □J.UCS,
- Muhammad Adri (2008). *Modul Pelatihan Learning Management System (LMS) bagi Dosen Fakultas Teknik UNP Padang*, <http://elearning.ft.unp.ac.id>
- Presentasi DKSI & Perpustakaan IPB, (2008). *IPB Knowledge Management System (IPB-KMS)*
- Fahrial, Jaka. (2003). *Teknik Konfigurasi LAN*.
- Frank J. Derfler, Jr. (1992) *Panduan Menggabungkan LAN, PT Elex Media Komputendo, Jakarta*.

#### ACKNOWLEDGEMENT

Ucapan terima kasih ditujukan kepada **Bapak. Budihardjo**, Kepala Dinas Sosial Provinsi DKI Jakarta atas kesempatan dan dukungannya. Semoga pengetahuan yang dapat dikembangkan pada institusi Dinas Sosial tidak hanya terbatas pada pengetahuan formal atau sistematis, namun lebih bersifat universal dengan arahan yang lebih jelas untuk meningkatkan kualitas dan performa sebagai perangkat Pemerintah Daerah Provinsi DKI Jakarta.

Terima kasih juga kami sampaikan kepada Bapak **Ir.Sutrasno, MT** atas dukungannya.

**DR. Togar Harapan Pangaribuan, M.Sc.**  
Program Pasca Sarjana, Sekolah Tinggi Teknik Jakarta (STTJ) . *Jln Jatiwaringin Raya No. 278, Pondok Gede, Jakarta Timur, Indonesia*