

DOKUMEN MANAJEMEN PENGETAHUAN SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK (SPBE) TAHUN 2022



**PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN GIREBON
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA**

Jl. Sunan Drajat No. 15 Komplek Pemda - Sumber
Kabupaten Cirebon 45611

KATA PENGANTAR
KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN CIREBON

Assalamu'alaikum warahmatullah wabarakatuh.



Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Cirebon pada tahun ini telah membuat dokumen manajemen pengetahuan yang berisi tentang Kerangka Kerja Manajemen Pengetahuan SPBE sehingga dapat dimanfaatkan dalam menentukan arah pembangunan di masa yang akan datang. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 962 Tahun 2021 tentang Pedoman Pedoman Teknis Pemantauan dan Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cirebon berkewajiban menyusun dan melaksanakan manajemen pengetahuan SPBE.

Dengan telah disusunnya Dokumen Manajemen Pengetahuan SPBE ini, maka Pelaksanaan Manajemen Pengetahuan (*knowledge management*) Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Dinas Komunikasi dan Informasi bertujuan untuk membantu Tim Koordinasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dalam mengelola pengetahuan terkait pelaksanaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik serta mendorong Perangkat Daerah di Kabupaten Cirebon untuk berpartisipasi aktif dalam berbagi pengetahuan yang dapat dimanfaatkan dalam perumusan kebijakan dan pelaksanaan SPBE.

Besar harapan kami, selain berguna bagi pihak internal, dalam hal ini Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Cirebon, pelaksanaan Manajemen Pengetahuan (*knowledge management*) yang dilaksanakan bersama-sama oleh seluruh Perangkat Daerah pada Pemerintah Kabupaten Cirebon ini dapat turut berperan dalam upaya peningkatan kualitas tata kelola pemerintahan yang baik di Pemerintah Kabupaten Cirebon.

Pada kesempatan ini disampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Cirebon sehingga memungkinkan terbitnya dokumen ini. Saran dan kritik untuk perhitungan dan penyajian dokumen ini sangat kami harapkan, dan semoga dokumen ini dapat bermanfaat, terima kasih.

Wassalamu'alaikum warahmatullah wabarakatuh.

Cirebon, 17 Mei 2022

Kepala Dinas Komunikasi dan
Informatika
Kabupaten Cirebon,



NANAN ABDUL MANAN, S.STP.,M.Si.

Pembina Tk. I

NIP. 19800703 199810 1 001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Maksud, Tujuan dan Sasaran	2
1.3. Ruang Lingkup Penyusunan	2
1.4. Sistematika Penyusunan	3
BAB II KONSEP MANAJEMEN PENGETAHUAN	5
2.1. Definisi Pengetahuan	5
2.2. Manajemen Pengetahuan	5
2.3. Sistem Manajemen Pengetahuan	5
2.4. Data, Informasi dan Pengetahuan	5
2.5. Kategori Pengetahuan	6
2.6. Sifat Pengetahuan	8
2.7. Manfaat Manajemen Pengetahuan	8
2.8. Kerangka Pikir Manajemen Pengetahuan	8
BAB III MANAJEMEN PENGETAHUAN SPBE	10
3.1. Definisi Manajemen Pengetahuan SPBE	10
3.2. Prinsip Manajemen Pengetahuan SPBE	10
3.3. Kerangka Kerja Manajemen Pengetahuan SPBE	11
3.4. Ekossitem Manajemen Pengetahuan SPBE	12
3.5. Proses Manajemen Pengetahuan SPBE	14
BAB IV STRATEGI IMPELEMENTASI MANAJEMEN PENGETAHUAN SPBE	16
4.1. Penyiapan Pengolahan	16
4.2. Proses Perencanaan	21
4.3. Proses Pelaksanaan	24
4.4. Proses Pemantauan dan evaluasi	29
BAB V ALAT BANTU MANAJEMEN PENGETAHUAN SPBE	35
5.1. Alat Bantu Manajemen Pengetahuan SPBE	35
5.2. Arsitektur Informasi Manajemen Pengetahuan SIMPAN SPBE	38
5.3. Sistem Informasi Manajemen Pengetahuan SPBE	38
BAB VI FORUM KOORDINASI MANAJEMEN PENGETAHUAN SPBE	44
6.1. Forum Koordinasi Pengelola	44
6.2. Forum Koordinasi Pengguna	44
BAB VII PENUTUP	45

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pengetahuan atau knowledge merupakan informasi yang dapat digunakan untuk membuat keputusan atau mengambil tindakan yang diperlukan. Dengan demikian pengetahuan di dalam organisasi sangatlah penting karena menentukan kualitas tindakan dan keputusan yang diambil, yang dapat mempengaruhi kinerja, daya saing, bahkan keberlangsungan dari organisasi. Agar terhindar dari kerugian yang dapat dialami oleh organisasi, karena sulitnya pengambilan keputusan atau pelaksanaan tindakan sebagai akibat dari tidak tersedianya pengetahuan yang diperlukan, maka pengetahuan di dalam organisasi haruslah dikelola dengan baik.

Peran pegawai dalam konteks pengambilan keputusan berbasis pengetahuan sangatlah penting, mengingat pengetahuan organisasi dapat berasal dari individu maupun sekelompok pegawai. Pegawai merupakan modal yang menjadi salah satu komponen utama dari intangible asset serta strategic partner bagi organisasi. Di lain pihak, setiap pegawai cepat atau lambat pasti akan meninggalkan organisasi, atau bermutasi ke unit kerja lain. Oleh karena itu, sangatlah penting untuk tetap menjaga agar pengetahuan yang dimiliki tetap menjadi aset organisasi, untuk dapat dimanfaatkan selanjutnya oleh pegawai lain atau oleh organisasi tersebut di masa datang.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Cirebon sebagaimana Perangkat Daerah lainnya dituntut untuk senantiasa meningkatkan kinerjanya. Dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) saat ini, pemanfaatan TIK dalam pemerintahan melalui Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) pun terus meningkat. SPBE diharapkan dapat memberi peluang untuk mendorong dan mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang terbuka, partisipatif, inovatif, dan akuntabel; meningkatkan kolaborasi antar instansi pemerintah dalam melaksanakan urusan dan tugas pemerintahan untuk mencapai tujuan bersama;

meningkatkan kualitas dan jangkauan pelayanan publik kepada masyarakat luas; dan menekan tingkat penyalahgunaan kewenangan dalam bentuk kolusi, korupsi, dan nepotisme. Mengingat kompleksitas dari SPBE, untuk meningkatkan keterpaduan dan efisiensi SPBE yang digunakan oleh seluruh instansi pemerintah pusat maupun daerah, diperlukan tata kelola dan manajemen SPBE.

Manajemen Pengetahuan dalam SPBE diharapkan dapat mengurangi duplikasi upaya dalam mendapatkan suatu pengetahuan yang diperlukan untuk mengambil keputusan, mengurangi biaya dan waktu operasional layanan SPBE, dan meningkatkan kompetensi operator SPBE. Selain itu dengan manajemen pengetahuan yang baik, diharapkan pegawai dan organisasi pemerintahan dapat diberdayakan, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kinerja dan kualitas layanan SPBE.

1.2. Maksud, Tujuan dan Sasaran

Pedoman Manajemen Pengetahuan SPBE dimaksudkan untuk memberikan panduan bagi Perangkat Daerah lainnya dalam melaksanakan Manajemen Pengetahuan SPBE di lingkungannya.

Tujuan dari Manajemen Pengetahuan SPBE adalah untuk :

- a. Meningkatkan kualitas layanan SPBE; dan
- b. Meningkatnya kualitas pengambilan keputusan dalam SPBE melalui penerapan Manajemen Pengetahuan (mendukung proses pengambilan keputusan dalam SPBE).

Manfaat yang diharapkan dari penerapan Manajemen Pengetahuan SPBE di lingkungan Pemerintah Daerah adalah :

- a. Meningkatnya kinerja individu dan instansi pemerintahan;
- b. Meningkatnya efisiensi dari pemanfaatan sumber daya pengetahuan di instansi;
- c. Meningkatnya ketahanan serta keberlanjutan proses bisnis dalam Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

1.3. Ruang Lingkup Penyusunan

Ruang lingkup Pedoman Manajemen Pengetahuan SPBE meliputi pokok bahasan sebagai berikut:

- a. Konsep Manajemen Pengetahuan SPBE;
- b. Kerangka Kerja Manajemen Pengetahuan SPBE;
- c. Proses Manajemen Pengetahuan SPBE;
- d. Struktur Manajemen Pengetahuan SPBE;
- e. Strategi Implementasi Manajemen Pengetahuan SPBE;
- f. Forum Koordinasi Manajemen Pengetahuan SPBE;
- g. Sistem Informasi Manajemen Pengetahuan SPBE.

1.4. Sistematika Penyusunan

Sistematika Pedoman Manajemen Pengetahuan disusun dalam bagian, yaitu:

- Bab I. Pendahuluan yang memuat latar belakang, maksud dan tujuan, manfaat, prinsip, ruang lingkup pedoman dan sistematika penggunaan pedoman
- Bab. II. Konsep Manajemen Pengetahuan secara umum yang memuat definisi, jenis, sifat dari pengetahuan; manfaat dari manajemen pengetahuan; serta kerangka pikir dalam menerapkan manajemen pengetahuan
- Bab. III. Konsep penerapan Manajemen Pengetahuan SPBE yang memuat prinsip, kerangka kerja, ekosistem, dan proses bisnis Manajemen Pengetahuan SPBE di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Cirebon.
- Bab IV. Implementasi proses Manajemen Pengetahuan SPBE, dari perencanaan, pelaksanaan, hingga pemantauan dan evaluasi Manajemen Pengetahuan SPBE di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Cirebon.
- Bab V. Forum Koordinasi Manajemen Pengetahuan SPBE sebagai upaya koordinasi dan kolaborasi SPBE.

Bab VI. Alat bantu teknologi dalam mendukung pelaksanaan
Manajemen Pengetahuan SPBE.

Bab VII. Penutup.

BAB II

KONSEP MANAJEMEN PENGETAHUAN

2.1. Definisi Pengetahuan

Pengetahuan atau knowledge dapat diartikan sebagai pemahaman yang dimiliki oleh seseorang mengenai sesuatu hal, yang didapat dari pengalaman (experience) dan atau proses pembelajaran (education). Pemahaman tersebut selanjutnya dapat digunakan sebagai dasar dalam membuat keputusan atau melakukan tindakan yang dibutuhkan.

2.2. Manajemen Pengetahuan

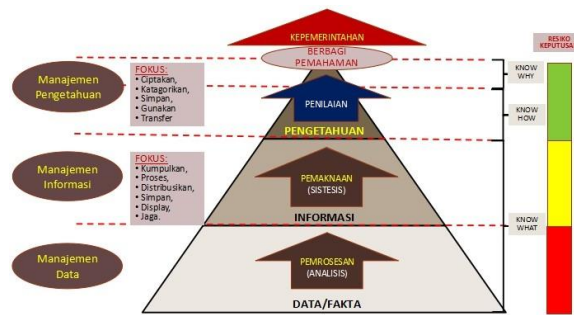
Manajemen pengetahuan adalah upaya terstruktur dan sistematis dalam mengembangkan dan menggunakan pengetahuan yang dimiliki untuk membantu proses pengambilan keputusan bagi peningkatan kinerja organisasi. Aktivitas dalam manajemen pengetahuan meliputi upaya perolehan, penyimpanan, pengolahan dan pengambilan kembali, penggunaan dan penyebaran, serta evaluasi dan penyempurnaan terhadap pengetahuan sebagai aset intelektual organisasi.

2.3. Sistem Manajemen Pengetahuan

Sistem manajemen pengetahuan adalah sistem (yang umumnya berbasis teknologi informasi yang digunakan untuk melakukan pengelolaan atas pengetahuan pada tiap tahapan, baik saat perolehan, penyimpanan, pengambilan kembali, pemanfaatan maupun penyempurnaannya).

2.4. Data, Informasi dan Pengetahuan

Gambar 1. Konsep Data, Informasi dan Pengetahuan (Jann Hidajat, SBMITB) Pengetahuan, seringkali dihubungkan dengan data dan informasi, namun secara umum perbedaannya terletak pada kedalaman arti atau makna, sampai dengan relevansi nya terhadap tindakan yang menyertainya. Secara umum keterkaitan data, informasi dan pengetahuan dapat digambarkan sebagai berikut.



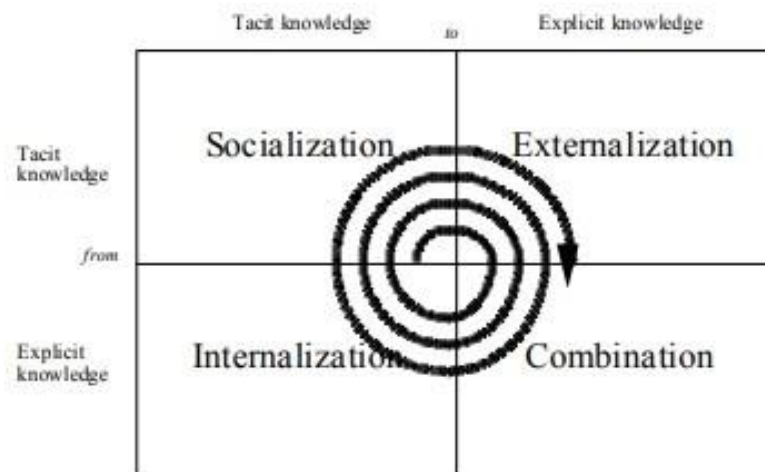
Gambar 1. Konsep Data, Informasi dan Pengetahuan (Jann Hidajat, SBM ITB)

Data adalah bagian terkecil yang merupakan representasi atau kumpulan dari fakta sebagai hasil observasi terhadap suatu kondisi atau kejadian, yang bisa diwujudkan dalam bentuk angka, tulisan atau gambar, dan biasanya tidak memiliki konteks ataupun memiliki arti yang terbatas. Informasi adalah data yang telah diolah dan ditafsirkan sehingga memiliki makna yang bisa berbeda bagi setiap individu. Sedangkan pengetahuan adalah merupakan pemahaman dari kumpulan informasi yang dipergunakan sebagai dasar dalam melakukan aksi.

2.5. Kategori Pengetahuan

Pengetahuan dapat dikelompokkan dalam 2 kategori yaitu pengetahuan eksplisit dan pengetahuan implisit (tacit).

- Pengetahuan eksplisit, yaitu pengetahuan yang secara eksplisit sudah didokumentasikan dan tersimpan dalam bentuk nyata pada suatu media tertentu, baik dalam bentuk teks ataupun audio visual. Pengetahuan jenis ini relatif lebih mudah untuk dikelola dan disebarluaskan, contoh yang umum dari pengetahuan eksplisit adalah prosedur, standar kerja, petunjuk penggunaan, ataupun petunjuk penggunaan.
- Pengetahuan implisit (tacit), yaitu pengetahuan yang masih berada dalam pikiran individu yang memiliki pengetahuan tersebut sebagai hasil dari pengalaman dan atau proses pembelajaran yang telah dilalui selama ini. Pengetahuan jenis ini relatif lebih sulit untuk dikelola dan disebarluaskan, sangat bergantung pada kemampuan individu dalam merepresentasikan pengetahuan yang dimilikinya.



Gambar 2. Transformasi Knowledge – SECI Model (Nonaka – Takeuchi)

Manajemen pengetahuan berfungsi untuk dapat mengelola transformasi dari dua jenis kategori pengetahuan diatas secara lebih efisien dan efektif untuk mendukung pengambilan keputusan yang lebih baik dan meningkatkan kinerja organisasi. Secara umum transformasi dari dua jenis pengetahuan diatas dapat digambarkan dalam knowledge spiral sebagai berikut :

- a. Proses Sosialisasi
Proses sosialisasi pengetahuan adalah proses transformasi pengetahuan secara implisit ke implisit, melalui diskusi ataupun sosialisasi berbagi pengetahuan dan pengalaman untuk menghasilkan pengetahuan baru.
- b. Proses Eksternalisasi
Proses eksternalisasi pengetahuan adalah proses transformasi pengetahuan implisit di masing-masing individu kedalam bentuk pengetahuan eksplisit dan menyimpannya dalam suatu media tertentu yang memungkinkan untuk dikelola, diakses dan didesiminasikan.
- c. Proses Kombinasi
Proses transformasi knowledge melalui kombinasi adalah proses yang mengkombinasikan berbagai pengetahuan eksplisit yang berbeda untuk menghasilkan pengetahuan eksplisit baru.
- d. Proses Internalisasi
Proses internalisasi pengetahuan adalah proses transformasi pengetahuan eksplisit ke pengetahuan implisit di masing-masing individu.

2.6. Sifat Pengetahuan

Pengetahuan bersifat dinamis, baik pada tingkat individu ataupun organisasi pengetahuan selalu bisa bertambah, berkurang ataupun hilang. Pengetahuan akan bertambah seiring dengan bertambahnya pengalaman, ataupun bisa bertambah melalui proses pembelajaran, diskusi, sosialisasi, serta keikutsertaan dalam jejaring sosial.

Pengetahuan selain bertambah juga dapat berkurang baik secara kuantitas ataupun kualitasnya seiring dengan berjalannya waktu jika tidak dipelihara dengan baik dan atau tidak dipergunakan.

Selain itu pengetahuan juga dapat hilang (knowledge lost), khususnya untuk pengetahuan implisit yang sangat bergantung pada individu pemilik pengetahuan, dapat hilang dikarenakan perpindahan tempat kerja, purna karya (pensiun), ataupun meninggalnya pemilik pengetahuan.

Salah satu fungsi manajemen pengetahuan adalah untuk memastikan bahwa pengetahuan yang dimiliki oleh individu ataupun secara organisasi dapat terpelihara dan terdayagunakan dengan baik, serta menghindari atau memperkecil dampak resiko dari penurunan atau hilangnya pengetahuan dari organisasi.

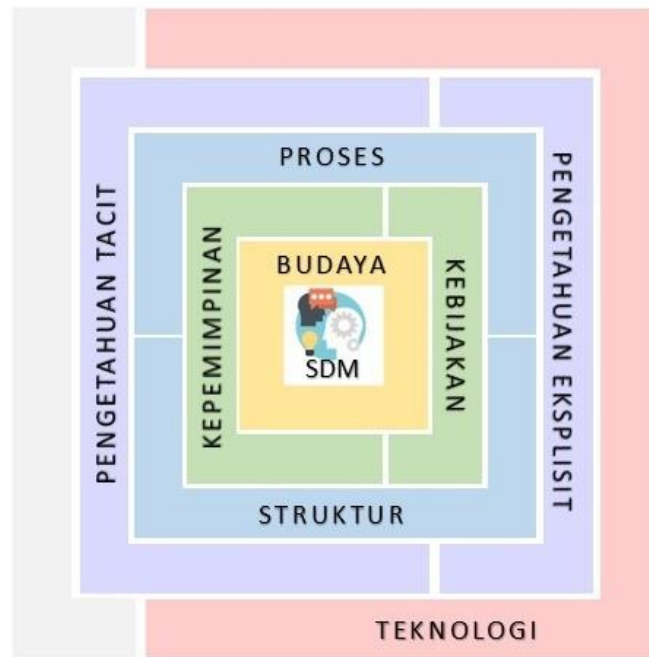
2.7. Manfaat Manajemen Pengetahuan

Beberapa manfaat yang diharapkan akan dapat diperoleh dari penerapan manajemen pengetahuan, diantaranya adalah sebagai berikut :

- Mempercepat akses terhadap pengetahuan organisasi
- Meningkatkan kinerja pegawai
- Meningkatkan kualitas dan kecepatan dalam pengambilan keputusan
- Meningkatkan kualitas dan efektifitas pelayanan
- Menciptakan inovasi dan perubahan positif.

2.8. Kerangka Pikir Manajemen Pengetahuan

Kerangka pikir dalam melaksanakan Manajemen Pengetahuan dapat digambarkan dalam ilustrasi berikut, yang menjelaskan sudut pandang dalam membangun proses pengelolaan pengetahuan dalam suatu organisasi, yang berfokus pada SDM sebagai sumber utama penciptaan pengetahuan organisasi. Untuk itu diperlukan budaya kerja yang kondusif, yang memerlukan kepemimpinan (leadership) dan arah kebijakan (direction) di tingkat strategis, serta perlu didukung dengan struktur dan proses pengelolaan di tingkat taktis (manajerial), dalam upaya menumbuhkan kembangkan pengetahuan baik eksplisit dan implisit, dengan memanfaatkan alat bantu berbasis teknologi informasi dan komunikasi.



Gambar 3. Kerangka Pikir Implementasi Manajemen Pengetahuan

Walaupun teknologi memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung penerapan Manajemen Pengetahuan, akan tetapi keberhasilannya tidak hanya bergantung pada ketersediaan teknologi saja. Sebagaimana digambarkan di atas, teknologi hanyalah lapisan luar, sedangkan inti dari Manajemen Pengetahuan adalah bagaimana menumbuhkan budaya kerja yang didukung dengan kepemimpinan dan kebijakan yang kondusif dalam mengelola pengetahuan organisasi baik pengetahuan eksplisit ataupun implisit.

Oleh karena itu setiap pemimpin dan pegawai di lingkungan Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah harus menerapkan Manajemen Pengetahuan SPBE dalam setiap pelaksanaan kegiatan dalam rangka pencapaian tujuan SPBE.

BAB III

MANAJEMEN PENGETAHUAN SPBE

3.1. Definisi Manajemen Pengetahuan SPBE

Manajemen SPBE adalah serangkaian proses untuk mencapai penerapan SPBE yang efektif, efisien, dan berkesinambungan, serta layanan SPBE yang berkualitas. Manajemen SPBE, terdiri dari,

1. Manajemen Risiko;
2. Manajemen Keamanan Informasi;
3. Manajemen Data;
4. Manajemen Aset Teknologi Informasi dan Komunikasi;
5. Manajemen Sumber Daya Manusia;
6. Manajemen Pengetahuan;
7. Manajemen Perubahan; dan
8. Manajemen Layanan SPBE.

Salah satu aspek dalam manajemen SPBE di atas adalah Manajemen Pengetahuan, yang merupakan proses pengelolaan pengetahuan SPBE yang dibutuhkan oleh instansi pemerintah, dalam rangka meningkatkan kualitas layanan SPBE dan mendukung proses pengambilan keputusan dalam SPBE. Proses manajemen pengetahuan SPBE tersebut, terdiri dari serangkaian proses pengumpulan, pengolahan, penyimpanan, penggunaan, dan alih pengetahuan dan teknologi yang dihasilkan dalam SPBE.

3.2. Prinsip Manajemen Pengetahuan SPBE

Prinsip utama dalam penerapan Manajemen Pengetahuan SPBE di lingkungan Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah adalah:

- a. Berorientasi pada penerapan SPBE yang sesuai dengan visi dan misi instansi pemerintahan;
- b. Merupakan bagian dari proses pengambilan keputusan dengan memanfaatkan pengetahuan terbaik yang dikelola;
- c. Memperhatikan faktor manusia, proses bisnis, teknologi, dan budaya organisasi;
- d. Berorientasi pada proses pengumpulan, pengelolaan dan bagi pakai pengetahuan dalam SPBE;
- e. Bersifat transparan, inklusif, sistematis, terstruktur, dan tepat waktu;
- f. Mengutamakan efektifitas, keterpaduan, kesinambungan, efisiensi, akuntabilitas, interoperabilitas dan keamanan;
- g. Bersifat dinamis, berulang atau iteratif, tanggap akan perubahan dan merupakan upaya perbaikan secara terus menerus.

3.3. Kerangka Kerja Manajemen Pengetahuan SPBE

Kerangka kerja Manajemen Pengetahuan bertujuan untuk membantu Pemerintah Daerah dalam mengintegrasikan Manajemen Pengetahuan SPBE dalam kegiatan dan pelaksanaan tugas dan fungsinya, yang selanjutnya dapat dikembangkan dan disesuaikan dengan karakteristik Pemerintah Daerah masing-masing.

Adapun komponen dasar kerangka kerja Manajemen Pengetahuan SPBE dalam rangka mewujudkan pengelolaan pengetahuan SPBE, terdiri dari 3 komponen utama yaitu:

1. Pembangunan Budaya Berbagi dan Meningkatkan Pengetahuan SPBE
Pembangunan budaya yang mendukung pencapaian tujuan manajemen pengetahuan SPBE harus dibangun dan dikembangkan dengan menyesuaikan dengan nilai-nilai budaya di masing-masing Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah.
Budaya sadar berbagi menjadi hal utama dalam pengelolaan pengetahuan SPBE di Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah, mengingat pengetahuan yang dimiliki oleh individu atau sekelompok individu harus dapat dimanfaatkan bersama untuk kepentingan organisasi.
Budaya meningkatkan pengetahuan SPBE perlu dibangun untuk mendorong pola pikir yang berorientasi pada pemecahan masalah, pembangunan kompetensi individu dan peningkatan kinerja organisasi yang dibutuhkan oleh instansi pemerintah.
Untuk itu membangun suatu lingkungan yang kondusif untuk mendorong terciptanya budaya berbagi dan meningkatkan pengetahuan SPBE di Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah, diperlukan kepemimpinan digital yang memiliki komitmen dalam mengelola pengetahuan, mampu memberi arahan kebijakan yang jelas dan mudah dipahami, serta memberi dukungan secara konsisten dalam memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan pengetahuan organisasi terkait SPBE, membangun trust dan mendorong pola pikir serta budaya kerja yang kolaboratif dan inovatif. Kebijakan mengenai prinsip, proses, dan penugasan secara formal sangat penting untuk memastikan keberhasilan manajemen pengetahuan SPBE di instansi pemerintah. Selain itu, untuk mendorong penerapan manajemen pengetahuan SPBE, perlu dibangun sistem penghargaan terhadap kontribusi ASN dalam pembangunan basis pengetahuan SPBE, baik dalam berbagi pengetahuan maupun berpartisipasi dalam memecahkan masalah dan menciptakan pengetahuan-pengetahuan baru SPBE.

2. Penyelenggaraan Proses Bisnis Manajemen Pengetahuan SPBE

Proses Bisnis Manajemen Pengetahuan SPBE dapat diterapkan dengan berpedoman pada siklus generik manajemen pada umumnya, yang mencakup perencanaan, pelaksanaan, pemantauan evaluasi dan perbaikan, dan secara khusus memenuhi siklus manajemen pengetahuan (knowledgemanagementlifecycle).

Sesuai Peraturan Presiden Nomor 95 tahun 2018 tentang SPBE proses Manajemen Pengetahuan SPBE terdiri dari proses Pengumpulan, Pengolahan, Penyimpanan, Penggunaan, dan Alih Pengetahuan dan Teknologi.

Proses Manajemen Pengetahuan SPBE harus menjadi bagian yang terpadu dengan proses manajemen secara keseluruhan, menyatu dalam budaya, dan disesuaikan dengan proses bisnis organisasi masing-masing Pemerintah Daerah.

Penggunaan teknologi dan sistem informasi manajemen pengetahuan SPBE yang terpusat dan terintegrasi menjadi sarana penting dalam mendukung terselenggarakannya proses pengelolaan pengetahuan SPBE di lingkungan Pemerintah Daerah secara efektif dan efisien.

3. Pembentukan Struktur Pengelola Manajemen Pengetahuan SPBE

Struktur Manajemen Pengetahuan SPBE di lingkungan Pemerintah Daerah harus dibentuk dan ditetapkan dalam rangka memastikan penugasan yang jelas dalam pelaksanaan manajemen pengetahuan SPBE sesuai siklus proses manajemen pada umumnya dari perencanaan, pelaksanaan, pemantauan pengendalian, sampai dengan tindakan perbaikan secara berkelanjutan.

Untuk keterpaduan, struktur pengelola manajemen pengetahuan SPBE harus menjadi bagian yang integral dalam tim koordinasi SPBE di Pemerintah Daerah.

3.4. Ekosistem Manajemen Pengetahuan SPBE

Ekosistem Manajemen Pengetahuan SPBE merupakan suatu tatanan utuh yang memungkinkan tumbuh dan berkembangnya pengetahuan SPBE yang berguna bagi berbagai pihak yang berkepentingan. Ekosistem terdiri dari berbagai komponen atau sub-sistem yang saling berinteraksi satu sama lain, dan dengan lingkungan sekitarnya.

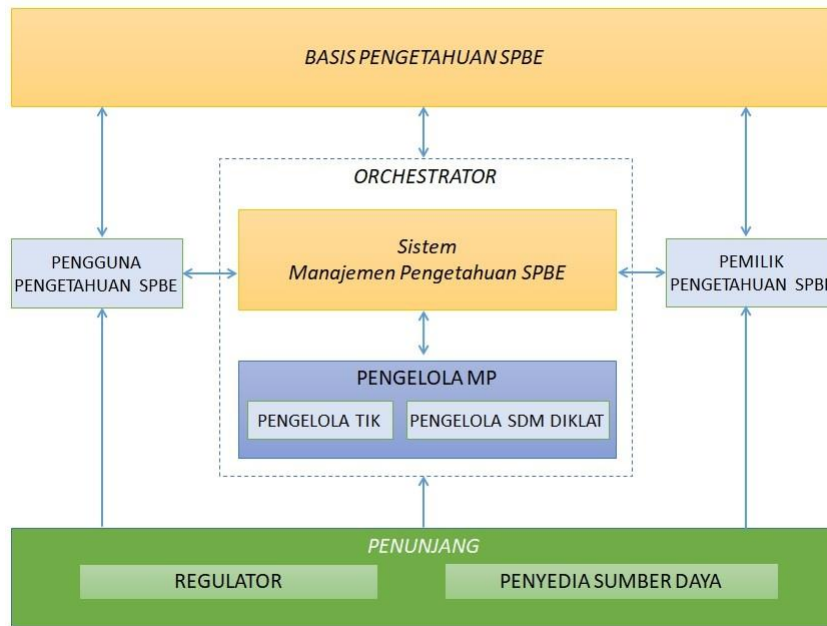
Komponen pelaku dalam ekosistem manajemen pengetahuan SPBE, secara garis besar dapat dikelompokkan sebagai berikut.

1. Pelaksana, yang terdiri dari

- a. Pemilik pengetahuan SPBE, yang dapat berupa individu maupun organisasi.

- b. Pengguna pengetahuan SPBE, yang dapat berasal dari internal organisasi, maupun eksternal organisasi.
 - c. Pengelola proses manajemen pengetahuan SPBE, baik pengelola di tingkat Pemerintah Daerah, maupun di tingkat nasional. Pengelola proses manajemen pengetahuan SPBE, selain membangun basis pengetahuan SPBE, juga bertugas sebagai orchestrator yang mendorong interaksi dan kolaborasi, untuk menjembatani kebutuhan pengetahuan antara pemilik dan pengguna pengetahuan.
 - d. Penyedia teknologi untuk mendukung penerapan manajemen pengetahuan, yang antara lain terdiri dari:
 - i. Pengelola Knowledge-base atau basis pengetahuan SPBE, yang menyediakan dan memelihara basis pengetahuan SPBE untuk dapat diakses dan digunakan oleh penggunanya, dan/atau
 - ii. Pengelola alat bantu aplikasi manajemen pengetahuan SPBE, antara lain yang bertugas mengelola dan menyediakan alat bantu untuk mendukung proses-proses manajemen pengetahuan, seperti aplikasi untuk mencari pengetahuan SPBE yang dibutuhkan, berbagi pengetahuan SPBE, penciptaan pengetahuan baru SPBE, dan sebagainya.
 - e. Pengelola kompetensi sumber daya manusia, yang berkepentingan dalam melakukan pengembangan kompetensi individu khususnya untuk pendidikan dan pelatihan dalam Instansi Pemerintah. Suatu instansi pemerintah, unit kerja maupun individu tertentu, dapat berperan sebagai pemilik maupun pengguna pengetahuan SPBE, tergantung pada konteks dari pengetahuan SPBE terkait.
2. Pendukung, yang terdiri dari
- a. Pengelola kebijakan (regulator), dalam hal ini,
 - i. Penentu kebijakan dan peraturan terkait penerapan manajemen pengetahuan SPBE; serta
 - ii. Pengawas, yang mengawasi jalannya aktivitas atau proses manajemen pengetahuan agar sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan.
 - b. Penyedia sumber daya, termasuk dalam hal ini, sumber daya anggaran, sumber daya fasilitas, serta sumber daya organisasi lainnya di Instansi Pemerintah.

Komponen pelaku tersebut di atas berinteraksi dalam suatu ekosistem Manajemen Pengetahuan SPBE, yang ditunjang antara lain dengan nilai-nilai, prinsip, kebijakan, struktur organisasi, proses, sumber daya, sarana dan pra-sarana yang mendukung fungsi dan tumbuh-kembangnya ekosistem menjadi semakin baik dan bermanfaat.



Gambar 4. Ekosistem Manajemen Pengetahuan SPBE

3.5. Proses Manajemen Pengetahuan SPBE

Proses-proses dalam siklus manajemen pengetahuan sesuai Peraturan Presiden Nomor 95 tahun 2018 tentang SPBE dapat dijabarkan sebagai berikut.



Gambar 5. Siklus Manajemen Pengetahuan SPBE.

1. Proses Pengumpulan
Pengetahuan terkait SPBE yang biasanya tersebar di instansi pemerintahan, perlu dikumpulkan, untuk selanjutnya dapat disimpan dan dirawat dengan baik. Proses pengumpulan dalam manajemen pengetahuan SPBE perlu dilakukan secara terencana sesuai kebutuhan SPBE.
2. Proses Pengolahan
Pengetahuan SPBE yang telah dikumpulkan perlu diolah, disusun dan diatur dengan baik, untuk memudahkan perawatan serta penggunaannya.
3. Proses Penyimpanan
Pengetahuan SPBE perlu disimpan dalam suatu tempat penyimpanan, yang memungkinkan pemeliharaan pengetahuan tersebut dalam berbagai bentuk representasi pengetahuan.
4. Proses Penggunaan
Pengetahuan SPBE yang telah disimpan, harus senantiasa tersedia dan dapat ditemui, diakses serta digunakan kembali oleh berbagai pihak sesuai tujuan dan kebutuhannya.
5. Proses Alih Pengetahuan dan Teknologi
Proses alih pengetahuan dan teknologi terkait SPBE bertujuan untuk memastikan bahwa pengetahuan SPBE dapat dikuasai oleh pihak-pihak yang membutuhkannya dalam rangka pencapaian tujuan SPBE.

BAB IV

STRATEGI IMPLEMENTASI MANAJEMEN PENGETAHUAN SPBE

Dalam pelaksanaan penerapan manajemen pengetahuan SPBE di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Cirebon perlu disiapkan strategi serta tahapan yang perlu dilakukan agar manajemen pengetahuan SPBE dapat berjalan dengan baik. Strategi atau tahapan tersebut meliputi pembentukan organisasi, proses perencanaan, proses pelaksanaan, serta pemantauan dan evaluasi.

4.1. Penyiapan Pengelolaan

Manajemen Pengetahuan SPBE perlu diterapkan di semua tingkat di lingkungan Pemerintah Daerah. Dalam menerapkan Manajemen Pengetahuan SPBE perlu penetapan bentuk organisasi yang bertanggung-jawab serta berwenang dalam pelaksanaan manajemen pengetahuan SPBE di lingkungan instansi pemerintah, yang meliputi pembentukan struktur pelaksana, penyiapan sumber daya, serta penetapan kebijakan internal terkait penerapan Manajemen Pengetahuan SPBE.

4.1.1. Struktur Manajemen Pengetahuan SPBE.

Struktur Manajemen Pengetahuan SPBE di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Cirebon, secara garis besar terdiri dari 2 komponen utama yaitu:

1. Komite Pengarah Manajemen Pengetahuan SPBE;
Komite Pengarah terdiri dari pimpinan yang bertugas dan bertanggung jawab untuk:
 - a. Menetapkan kebijakan penerapan Manajemen Pengetahuan SPBE;
 - b. Memberikan arahan dalam penerapan Manajemen Pengetahuan SPBE;
 - c. Mengawasi pelaksanaan Manajemen Pengetahuan SPBE di lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Cirebon.Komite Pengarah Manajemen Pengetahuan, sebaiknya terintegrasi dalam Koordinator SPBE di tingkat instansi Pemerintah Daerah Kabupaten Cirebon, dan berperan aktif dalam memberikan arahan dan kebijakan terkait manajemen pengetahuan SPBE, seperti penentuan konteks pengelolaan pengetahuan SPBE di lingkungannya, terlibat langsung dalam perencanaan dan pengendalian manajemen pengetahuan SPBE, maupun terlibat aktif dalam mendorong budaya kerja yang kondusif dalam membangun dan meningkatkan pengetahuan SPBE.

2. Pelaksana Manajemen Pengetahuan SPBE.

Pelaksana Manajemen Pengetahuan SPBE bertugas dan bertanggung-jawab dalam:

- a. Melakukan koordinasi dalam perencanaan dan evaluasi Manajemen Pengetahuan SPBE, dengan
 - Menyiapkan instrumen kebijakan yang dibutuhkan dalam pelaksanaan manajemen pengetahuan, antara lain,
 - Pedoman pelaksanaan Manajemen Pengetahuan SPBE
 - Rencana kerja Manajemen Pengetahuan SPBE,
 - Prosedur kerja yang dibutuhkan dalam pelaksanaan Manajemen Pengetahuan SPBE;
 - Melakukan koordinasi dalam melakukan pengukuran, pemantauan dan evaluasi manajemen pengetahuan;
 - Melakukan koordinasi dalam melakukan pelatihan yang diperlukan dalam implementasi manajemen pengetahuan SPBE.
- b. Melakukan koordinasi dalam identifikasi, pengumpulan, pengolahan, penggunaan serta proses alih pengetahuan dan teknologi SPBE dalam instansi, antara lain dengan
 - Melakukan analisa kesesuaian konten pengetahuan yang dikumpulkan;
 - Mendorong interaksi dan komunikasi antara pemilik dan pengguna pengetahuan, baik di dalam instansi maupun antar instansi;
 - Membentuk Komunitas Praktisi SPBE.
- c. Melakukan koordinasi dalam penyediaan fasilitas teknologi untuk Manajemen Pengetahuan SPBE, dengan
 - Memastikan tersedianya layanan aplikasi sistem manajemen pengetahuan SPBE untuk instansi;
 - Melakukan pengelolaan teknis terhadap tools / alat bantu sistem manajemen pengetahuan;
 - Berkoordinasi dengan pengelola teknis Sistem Manajemen Pengetahuan SPBE di tingkat Pusat.

Struktur Manajemen Pengetahuan SPBE dapat berupa kelompok kerja yang menjalankan tugas tambahan terkait penyelenggaraan SPBE di instansi, namun hendaknya pelaksanaan Manajemen Pengetahuan SPBE menjadi bagian yang melekat pada tugas dan fungsi suatu unit kerja tertentu dan/atau beberapa unit kerja terkait di Perangkat Daerah Kabupaten Cirebon. Unit kerja pelaksana Manajemen Pengetahuan SPBE dapat berbeda satu sama lain, bergantung pada karakteristik masing-masing Perangkat Daerah Kabupaten Cirebon.

Dalam membangun basis pengetahuan SPBE, pelaksana dapat mendorong interaksi dan komunikasi antara pemilik dan pengguna pengetahuan SPBE melalui pembentukan berbagai kelompok Komunitas Praktisi SPBE (Community of Practices) sesuai ruang lingkup pengetahuan SPBE yang dibangun.

Masing-masing Komunitas Praktisi SPBE yang dibentuk, memiliki karakteristik sebagai berikut,

- a. Komunitas Praktisi SPBE merupakan suatu kelompok individu yang memiliki minat, kebutuhan serta penugasan untuk memberikan kontribusi dalam mengembangkan pengetahuan di suatu lingkup atau bidang SPBE tertentu.
- b. Komunitas Praktisi SPBE saling berbagi pengetahuan dan berdiskusi dalam suatu Forum yang membahas berbagai topik tertentu sesuai lingkup atau bidang SPBE nya.
- c. Komunitas Praktisi SPBE memiliki pengelola komunitas dan anggota komunitas sebagai partisipan, dan didukung oleh pakar atau ahli di bidang tertentu.
- d. Komunitas Praktisi SPBE memiliki tujuan dan rencana aktifitas dengan target yang terukur.

4.1.2. Penyiapan Sumber Daya.

Sumber daya merupakan faktor penting agar suatu organisasi dapat menjalankan fungsinya secara teratur dan benar sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan.

Dalam hal sumber daya, organisasi harus menentukan dan menyediakan sumber daya seperti sumber daya manusia (SDM), sarana prasarana teknologi, serta anggaran yang diperlukan untuk mendukung pembentukan, implementasi, pemeliharaan, pengukuran, pelaporan dan peningkatan berkelanjutan dari sistem manajemen pengetahuan.

Menjadi tugas dari pelaksana Manajemen Pengetahuan SPBE di Pemerintah Daerah untuk menyiapkan rencana kebutuhan dan alokasi sumber daya yang mendukung pelaksanaan Manajemen Pengetahuan di instansi masing-masing. Pimpinan instansi bertugas mengarahkan dan memfasilitasi ketersediaan kebutuhan sumber daya yang dibutuhkan, untuk keberhasilan pencapaian Manajemen Pengetahuan SPBE sesuai dengan prioritas di instansinya.

Ketersediaan SDM dalam mendukung proses pelaksanaan Manajemen Pengetahuan adalah hal yang sangat penting, dengan demikian setiap instansi perlu mengidentifikasi kompetensi dan keterampilan yang dibutuhkan dalam mengimplementasikan Manajemen Pengetahuan SPBE di instansi nya, termasuk kebutuhan sosialisasi, pelatihan, sampai dengan fasilitasi forum diskusi dalam rangka implementasi Manajemen Pengetahuan SPBE di instansi. Kebutuhan sumber daya manusia dalam implementasi Manajemen Pengetahuan, antara lain berupa

- ❖ Chief Knowledge Officer (CKO), adalah individu yang memiliki visi serta digital leadership yang diperlukan dalam memberikan arahan strategis dan mendorong inisiatif pelaksanaan Manajemen Pengetahuan SPBE di instansi. CKO dapat diperankan oleh Koordinator SPBE atau minimal Ketua Komite Pengarah Manajemen Pengetahuan SPBE di Instansi Pemerintah.
- ❖ Knowledge Managers, adalah individu-individu yang memiliki kemampuan dan pemahaman tentang strategi implementasi Manajemen Pengetahuan, yang diperlukan untuk dapat merintis, menginisiasi, dan mengawasi berjalannya kegiatan Manajemen Pengetahuan SPBE di instansi.
- ❖ Knowledge Analyst, adalah individu-individu yang memiliki kemampuan antara lain dalam,
 - menganalisa kebutuhan dan mengetahui lokasi pengetahuan,
 - melakukan kodifikasi pengetahuan,
 - mengelola bentuk dan representasi pengetahuan, serta menjaga kemutakhirannya.
- ❖ Knowledge Analyst merupakan bagian dari Pelaksana Manajemen Pengetahuan di Instansi Pemerintah.
- ❖ Knowledge Systems Engineer, adalah individu-individu yang memiliki kemampuan dalam menyediakan dan mengelola solusi aplikasi pendukung penerapan Manajemen Pengetahuan SPBE. Knowledge Systems Engineer merupakan bagian dari Pelaksana Manajemen Pengetahuan di Instansi Pemerintah.
- ❖ Knowledge Champions, adalah individu-individu yang memiliki wawasan yang lebih dan sebagai teladan untuk mendorong keterlibatan seluruh Knowledge Workers, dalam membangun basis pengetahuan dan bagi pakai pengetahuan SPBE di Instansi Pemerintah. Knowledge Champions merupakan bagian dari Pelaksana Manajemen Pengetahuan di Instansi Pemerintah, dan secara khusus menjadi penggerak komunitas praktisi di bidang tertentu.

Dalam rangka pengembangan kompetensi tersebut, beberapa pelatihan yang dibutuhkan antara lain terkait pemahaman manajemen pengetahuan (knowledge management awareness), sampai dengan pelatihan teknik dan alat bantu yang dibutuhkan dalam Manajemen Pengetahuan SPBE.

Ketersediaan sarana dan prasarana teknologi dibutuhkan dalam mendukung proses Manajemen Pengetahuan SPBE harus memenuhi prinsip-prinsip SPBE antara lain mengutamakan penggunaan kode sumber terbuka (Open Source Software) dan interoperabilitas antar sistem.

Ketersediaan anggaran yang dibutuhkan dalam implementasi Manajemen Pengetahuan SPBE di instansi sangatlah penting, dan perlu dikelola sesuai peraturan yang berlaku dengan mengutamakan efektifitas, keterpaduan dan efisiensi.

4.1.3. Penetapan Kebijakan Internal.

Kebijakan internal merupakan mekanisme supaya organisasi Manajemen Pengetahuan dapat memperoleh alikasi sumber daya yang dibutuhkan dan dapat berjalan sesuai dengan tujuannya, sehingga pengetahuan SPBE yang diperlukan oleh institusi dapat tersedia secara tepat sasaran pada waktu yang dibutuhkan. Kebijakan internal untuk Manajemen Pengetahuan SPBE pada tiap institusi dapat berbeda karena bergantung pada peraturan dan kebijakan internal yang telah ditetapkan institusi tersebut.

Kebijakan internal yang dibutuhkan adalah dan tidak terbatas pada hal-hal berikut ini,

- ❖ Kebijakan terkait pengembangan dan pemeliharaan Pengetahuan terkait SPBE,
- ❖ Penetapan organisasi pelaksana Manajemen Pengetahuan SPBE, misalnya dalam bentuk peraturan, keputusan atau sejenisnya,
- ❖ Penetapan personil pelaksana Manajemen Pengetahuan SPBE, misalnya dalam bentuk surat penugasan atau sejenisnya,
- ❖ Pedoman pelaksanaan Manajemen Pengetahuan SPBE, misalnya dalam bentuk dokumen acuan kegiatan, tata cara pelaksanaan, prosedur kerja, atau sejenisnya, yang antara lain memuat,
 - arah kebijakan internal,
 - tujuan penerapan,
 - pihak-pihak yang berkepentingan,
 - strategi pelaksanaan, dan
 - sumber daya yang dibutuhkan dalam penerapan Manajemen Pengetahuan SPBE di Instansi Pemerintah

4.2. Proses Perencanaan

Perencanaan Manajemen Pengetahuan SPBE merupakan bagian dalam perencanaan SPBE di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Cirebon, yang meliputi antara lain penentuan ruang lingkup dan identifikasi pengetahuan SPBE yang dikelola, yang menjadi dasar dalam penyusunan rencana strategis, peta rencana, serta rencana kegiatan dalam melaksanakan Manajemen Pengetahuan SPBE.

4.2.1. Penentuan Ruang Lingkup Manajemen Pengetahuan SPBE

Ruang lingkup pengetahuan SPBE yang perlu dikelola, pada hakikatnya meliputi seluruh aspek dalam SPBE. Namun dalam penerapannya, dapat dilakukan secara bertahap. Sebagai contoh, ruang lingkup Manajemen Pengetahuan SPBE dapat dikelompokkan sesuai muatan dalam peta rencana Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, antara lain tata kelola SPBE, manajemen SPBE, layanan SPBE, infrastruktur, aplikasi, keamanan informasi dan audit TIK.

Ruang lingkup Manajemen Pengetahuan SPBE ini selanjutnya dapat dievaluasi sesuai perkembangan SPBE pada umumnya dan penerapan Manajemen Pengetahuan SPBE pada khususnya.

4.2.2. Identifikasi Kebutuhan Pengetahuan SPBE

Identifikasi pengetahuan SPBE merupakan hal penting yang perlu dilakukan dalam tahap awal perencanaan Manajemen Pengetahuan SPBE di Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah. Dalam tahap ini, dilakukan identifikasi pengetahuan-pengetahuan apa saja yang telah dimiliki, ataupun yang belum dimiliki, dan yang diperlukan oleh institusi untuk menunjang pemanfaatan dan pencapaian tujuan SPBE.

Pengetahuan tentang SPBE yang dibutuhkan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Cirebon dapat berbentuk tacit atau pengetahuan yang masih berada dalam pemikiran seseorang yang didapat dari pemahaman atau pengalaman terkait SPBE; maupun telah berbentuk explicit yang telah direkam atau didokumentasikan ke dalam suatu bentuk yang dapat diakses dan dipahami oleh orang lain.

Dengan melakukan identifikasi kebutuhan pengetahuan SPBE, diharapkan dapat ditelusuri dan diketahui lokus praktek, entitas atau unit kerja, serta individu yang membutuhkan, mampu menciptakan atau memiliki pengetahuan SPBE yang perlu dikelola. Individu pemilik pengetahuan dapat berupa para ahli atau pakar praktisi dalam organisasi.

Hal penting dalam melakukan identifikasi pengetahuan adalah menentukan pengetahuan SPBE yang bersifat kritis atau sangat dibutuhkan oleh instansi, dan melakukan prioritas dalam upaya pengelolaannya.

Berikut beberapa kebutuhan pengetahuan SPBE bila dilihat berdasarkan lingkup atau aspek-aspek dalam Peta Rencana SPBE Pemerintah Daerah Kabupaten Cirebon.

Tabel 1. Identifikasi Pengetahuan SPBE Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Cirebon.

KEBUTUHAN PENGETAHUAN	SUMBER ORGANISASI	SUMBER INDIVIDU
1. Tata Kelola SPBE		
a. Tata cara penyusunan peta rencana SPBE di Pemerintah Daerah Kabupaten Cirebon.	Bappelitbangda; Bidang SPEGOV Dinas Komunikasi dan Informasi; dan Bagian Organisasi Setda	Pejabat terkait, Perencana
b. Tata cara penyusunan dan penetapan kebijakan turunan, pedoman, prosedur atau SOP SPBE	Bappelitbangda; Bidang SPEGOV Dinas Komunikasi dan Informasi; dan Bagian Organisasi Setda	Pejabat terkait, Analisis Kebijakan
c. Tata cara penyusunan Arsitektur SPBE di Pemerintah Daerah Kabupaten Cirebon.	TIM Koordinasi SPBE Kabupaten Cirebon	Pejabat terkait, Perencana, Perakayasa, Pranata Komputer, dll.
d. Pengalaman atau praktik baik (best practices) dalam tata kelola SPBE di Pemerintah Daerah Kabupaten Cirebon.	Dinas Komunikasi dan Informasi; dan Bagian Organisasi Setda	Pejabat terkait, Perakayasa, Pranata Komputer, Administrator Jaringan dll.

2. Manajemen SPBE		
a. Penerapan aspek-aspek manajemen SPBE secara efisien dan terpadu.	TIM Koordiasi SPBE Kabupaten Cirebon	Pejabat terkait,Pranata Komputer, Auditor
b. Penerapan atau praktik baik (best practices) pengembangan kompetensi SDM terkait SPBE.	BKPSM dan Bagian Organisasi Setda	Pejabat terkait,Analisis Kepegawaian
3. Layanan SPBE		
a. Cara penanganan masalah yang timbul dalam penyediaan atau penggunaan layanan SPBE.	Dinas Komunikasi dan Informasi;	Pejabat terkait, Administrator/pengelola a basis data,pengelola aplikasi, operator
b. Cara mengukur tingkat layanan SPBE	Dinas Komunikasi dan Informasi;	Pejabat terkait, Administrator/pe ngelola basis data, pengelola aplikasi, Operator
4. Infrastruktur SPBE		
a. Tahapan dalam mengelola, memelihara atau mengembangkan infrastruktur jaringan intra pemerintah.	Bidang Teknologi dan Informatika Dinas Komunikasi dan Informasi	Pejabat terkait, Pengelola jaringan
b. Tahapan dalam proses integrasi perangkat SPBE	Bidang SPEGOV Dinas Komunikasi dan Informasi	Pejabat terkait, Pengembang Aplikasi

5. Aplikasi SPBE		
a. Cara menangani masalah dalam implementasi aplikasi umum SPBE.	Bidang SPEGOV Dinas Komunikasi dan Informasi	Pejabat terkait, Operator sistem
b. Tahapan perencanaan dan pengembangan aplikasi khusus SPBE.	Bidang SPEGOV Dinas Komunikasi dan Informasi	Pejabat terkait, Pranata Komputer Jaringan, CSIRT
6. Keamanan SPBE		
a. Cara mengidentifikasi potensi kelemahan (vulnerability) keamanan SPBE.	BSSN; Bidang SPEGOV Dinas Komunikasi dan Informasi;	Pejabat terkait, Pengelola
b. Cara mengatasi permasalahan keamanan informasi dalam penerapan SPBE.	BSSN; Bidang SPEGOV Dinas Komunikasi dan Informasi;	Pejabat terkait, Pengelola Jaringan, CSIRT
7. Audit TIK SPBE		
a. Tahapan dalam menyusun perencanaan dan pelaksanaan audit TIK.	KemenKominfo; BPPT; Inspektorat; TIM Koordinasi SPBE Kabupaten Cirebon;	Pejabat terkait, Auditor
b. Langkah-langkah yang dilakukan dalam menindaklanjuti hasil temuan audit TIK.	KemenKominfo; BPPT; Inspektorat; TIM Koordinasi SPBE Kabupaten Cirebon;	Pejabat terkait, Auditor

4.3. Proses Pelaksanaan

Dalam pelaksanaan implementasi manajemen pengetahuan SPBE terdapat langkah-langkah sebagai berikut :

4.3.1. Proses Pengumpulan

Pengetahuan terkait SPBE baik yang bersifat konseptual, operasional/prosedural sampai dengan permasalahan SPBE, perlu dikumpulkan untuk kemudian disimpan, dikelola dan dirawat dalam bentuk atau media yang memberikan kemudahan dalam pencarian, penyebaran dan penggunaannya kembali.

Proses pengumpulan pengetahuan baru terkait SPBE dapat dilakukan di seluruh lini proses bisnis di instansi pemerintahan, untuk kemudian diletakkan dalam suatu repository atau tempat penyimpanan yang disebut basis pengetahuan (knowledge base) SPBE dalam bentuk terpusat.

Proses pengumpulan pengetahuan SPBE dapat dilaksanakan dalam berbagai cara, antara lain sebagai berikut.

1. Proses pengumpulan pengetahuan secara formal

Proses ini dapat berupa proses atau prosedur kerja sehari-hari yang terintegrasi dalam proses pencatatan atau dokumentasi, misalnya yang terkait pengoperasian, pelayanan sampai dengan pengembangan SPBE. Sebagai contoh, pencatatan penanganan insiden atau permasalahan sistem oleh petugas pelayanan SPBE, dokumentasi pengembangan sistem, atau dokumentasi hasil rapat yang menghasilkan keputusan pemecahan masalah. Proses pengumpulan jenis ini sangat bergantung dari kematangan proses terkait di dalam organisasi;

2. Proses pengumpulan pengetahuan yang terjadi secara informal

Proses ini biasanya bersifat sukarela, melalui diskusi, konsultasi atau tanya jawab permasalahan dengan praktisi atau pakar terkait. Hal ini dapat difasilitasi oleh sistem manajemen pengetahuan, misalnya melalui fasilitas Forum Diskusi SPBE untuk mendorong pengumpulan serta penciptaan pengetahuan SPBE yang dibutuhkan.

Proses pengumpulan pengetahuan SPBE dapat merupakan tahap lanjut dari proses pengelolaan data dan informasi di instansi pemerintah, oleh sebab itu proses pengumpulan pengetahuan sebaiknya difasilitasi sejak awal.

Pengumpulan pengetahuan dapat distimulasi sejak pengetahuan masih berbentuk intangible, antara lain dengan cara berdiskusi dengan berbagai pihak yang memiliki pengetahuan tertentu. Selama proses diskusi, informasi yang dipertukarkan diharapkan dapat menstimulir penciptaan pengetahuan baru terkait topik diskusi.

Pengetahuan SPBE harus diubah dari bentuk intangible, tacit atau masih berupa data, informasi atau pemahaman yang tidak terstruktur atau belum didefinisikan dalam bahasa formal; menjadi pengetahuan yang berbentuk tangible dan explicit. Dengan kata lain pengetahuan yang dikumpulkan harus dicatat, diartikulasi, dan direpresentasikan dengan baik, agar dapat diserap dan digunakan kembali.

4.3.2. Proses Pengolahan

Pengolahan pengetahuan, dapat pula dilakukan terhadap pengetahuan lama yang telah ada, yang diolah, dimodifikasi atau dibentuk menjadi pengetahuan baru.

Representasi pengetahuan SPBE yang baik sangat penting agar dapat dipahami oleh orang lain, serta dapat menjamin pemanfaatan kembali pengetahuan tersebut dalam mendukung pengambilan keputusan dan melakukan tindakan dalam SPBE.

Pengetahuan eksplisit SPBE yang dikumpulkan dalam basis pengetahuan (knowledgebase), perlu dikodifikasi, disusun (organize), serta dilengkapi dengan metadata pengetahuan, untuk memudahkan pencarian dan penggunaannya kembali. Dengan perkembangan teknologi saat ini hal tersebut dapat dilakukan dengan dukungan alat bantu sistem informasi manajemen pengetahuan untuk memudahkan pengolahan pengetahuan SPBE. Berikut contoh metadata pengetahuan yang diperlukan untuk membangun basis pengetahuan SPBE.

Tabel 2. Meta data Pengetahuan SPBE

NO	METADATA	KETERANGAN
1.	Nomor ID	Nomor ID pengetahuan
2.	Judul	Judul atau title dari pengetahuan SPBE
3.	Penulis	Penulis atau author adalah nama penulis, penyusun atau pembuat pengetahuan SPBE
4.	Instansi	Instansi penyedia pengetahuan, atau berupa instansi dari Penulis pada waktu membuat/menulis pengetahuan
5.	Deskripsi	Penjelasan secara naratif dari pengetahuan SPBE
6.	Waktu	Waktu penerbitan atau publikasi dari pengetahuan SPBE
7.	Format	Bentuk atau media penyimpanan dari pengetahuan SPBE, misalnya tulisan, gambar, audio, video
8.	Lingkup	Lingkup SPBE atau kategori, adalah pengelompokan pengetahuan SPBE sesuai aturan, kebijakan atau rencana yang disepakati, misalnya arsitektur SPBE, pemantauan dan evaluasi SPBE, manajemen layanan SPBE, manajemen pengetahuan SPBE, audit TIK dan sebagainya
9.	Label	Label atau tags (taggings) dari adalah frasa atau kata kunci dari pengetahuan SPBE untuk memudahkan pencarian kembali

10.	Kontributor	Kontributor, atau nama pendukung yang memberikan kontribusi pada penulis dalam menyusun pengetahuan SPBE. Kontributor bisa berjumlah lebih dari satu.
11.	Status Publikasi	Publikasi untuk umum (masyarakat), atau terbatas untuk internal ASN dan pengguna
12.	URL	Tautan lokasi pengetahuan SPBE

Pengolahan pengetahuan SPBE dalam instansi pemerintah dapat dilakukan oleh pihak-pihak yang ditunjuk, sesuai dengan bidang kepakaran atau tugas pokok dan fungsi SPBE terkait yang diembannya.

4.3.3. Proses Penyimpanan

Pengetahuan SPBE memerlukan suatu tempat penyimpanan (knowledge base repository). Tempat dan struktur penyimpanan pengetahuan SPBE tersebut perlu didesain sedemikian rupa sehingga memenuhi kebutuhan, baik dari sisi kapasitas, fungsionalitas penyimpanan, maupun dari kebutuhan ketepatan dan kecepatan (performansi) saat pencarian dan pengaksesan pengetahuan di tempat penyimpanan pengetahuan.

Perkembangan teknologi saat ini memungkinkan penyimpanan media pengetahuan secara elektronik yang tidak terbatas pada bentuk tulisan (text), tetapi juga bentuk gambar dan suara, bentuk statis maupun dinamis (video animasi), yang dapat digunakan untuk merepresentasikan informasi dan pengetahuan yang telah dikumpulkan.

Penyimpanan pengetahuan instansi sebaiknya dilakukan secara terpusat pada Pusat Data Nasional dengan memanfaatkan teknologi komputasi awan (cloud), sehingga memudahkan dalam menyediakan layanan secara berbagi pakai.

4.3.4. Proses Penggunaan

Pengetahuan SPBE dapat digunakan untuk mendukung efektifitas dan efisiensi dalam penyediaan dan penggunaan layanan SPBE, maupun untuk mendukung pengambilan keputusan terkait SPBE. Untuk itu pengetahuan SPBE harus senantiasa tersedia untuk digunakan, baik untuk pembelajaran, penanganan masalah, sampai dengan berinovasi dalam pengoperasian sistem, perawatan, evaluasi, perencanaan serta pengembangan sistem atau layanan baru SPBE.

Pengetahuan SPBE yang telah ada pun dapat digunakan kembali, dilengkapi, diperbaiki atau dikombinasikan dengan pengetahuan SPBE lainnya untuk menjadi pengetahuan baru.

Pengukuran efektifitas penggunaan pengetahuan perlu dilakukan, dan menjadi masukan dalam pemantauan dan evaluasi penerapan manajemen pengetahuan yang dilaksanakan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Cirebon.

4.3.5. Proses Alih Pengetahuan dan Teknologi

Proses alih pengetahuan dan teknologi, atau transfer technology terkait SPBE adalah proses pemindahan pengetahuan dan tatacara (know-how) terkait SPBE dari satu atau sekelompok individu ke individu lainnya. Proses transfer teknologi SPBE tersebut bertujuan untuk memastikan pengetahuan dan teknologi tersebut dapat diserap atau dipahami oleh penerima nya, sedemikian rupa sehingga pengetahuan tersebut dapat digunakan untuk mengambil keputusan atau melakukan aksi.

Proses internalisasi pengetahuan SPBE oleh individu, atau dengan kata lain merupakan upaya mempelajari pengetahuan tentang SPBE yang telah bersifat eksplisit untuk dipahami dan digunakan untuk melakukan tindakan atau membuat keputusan.

Untuk mendorong proses internalisasi ini berbagai cara atau alat dapat digunakan untuk mendukung alih pengetahuan, dari representasi atau media pembelajaran pengetahuan yang deskriptif dan mudah dimengerti, sampai dengan fasilitas tanya jawab, diskusi atau forum berbagi pengetahuan dengan individu lain dan para pakar atau ahli (subject matter expert) di bidang SPBE.

4.4. Proses Pemantauan dan Evaluasi

Pengendalian proses Manajemen Pengetahuan SPBE dilakukan dengan memperhatikan pelaksanaan prinsip-prinsip Manajemen Pengetahuan SPBE, pemenuhan dan peningkatan kapabilitas serta kematangan proses Manajemen Pengetahuan, serta efektifitas dalam implementasi Manajemen Pengetahuan dalam mencapai tujuan SPBE. Proses pengawasan Manajemen Pengetahuan SPBE dilaksanakan secara terintegrasi dengan proses pemantauan dan evaluasi SPBE serta audit TIK SPBE sesuai peraturan yang berlaku.

4.4.1. Kematangan Penerapan Manajemen Pengetahuan SPBE

Kematangan penerapan Manajemen Pengetahuan SPBE, sesuai PermenPANRB nomor 59 tahun 2020 tentang Pemantauan dan Evaluasi SPBE dapat diukur berdasarkan kriteria berikut ini.

Tabel 3. Tingkat Kematangan Proses Manajemen Pengetahuan SPBE.

Tingkat 1 – RINTISAN
Manajemen Pengetahuan SPBE belum atau telah diterapkan.
Kondisi : Manajemen Pengetahuan SPBE diterapkan tanpa Perencanaan
Penjelasan : Manajemen Pengetahuan SPBE telah dilaksanakan oleh suatu atau sebagian unit kerja yang memiliki kapasitas yang cukup untuk mengimplementasikannya. Implementasi Manajemen Pengetahuan SPBE berawal dari kebutuhan sesaat, atau kebutuhan pengetahuan SPBE baru disadari di unit-unit kerja tertentu.

Penerapan Manajemen Pengetahuan sangat bergantung pada inisiatif, kapasitas atau kompetensi individu - individu kunci. Dimana pengetahuan dikelola secara terbatas, misalnya dengan sebatas pengumpulan dan penyimpanan dokumen atau laporan hasil kerja; serta penggunaan atau bagi pakai pengetahuan secara minimal.

Belum ada perencanaan proses Manajemen Pengetahuan secara terstruktur, atau masih bersifat minimal atau berlaku di tingkat unit kerja, dan belum terkoordinasi di tingkat yang lebih tinggi di instansi. Pengetahuan yang bersifat kritis belum teridentifikasi.

Pengelolaan pengetahuan dilakukan secara responsif, sporadis atau terpisah sendiri-sendiri, serta tanpa mekanisme atau penugasan yang jelas dan formal. Fasilitas teknologi yang disediakan untuk mengelola pengetahuan belum ada atau masih sangat sedikit.

Tingkat 2 – TERKELOLA

Kriteria tingkat 1 telah terpenuhi dan dilaksanakan dengan perencanaan
Kondisi : Manajemen Pengetahuan SPBE telah dilaksanakan tanpa pedoman di Instansi Pusat/Pemerintah Daerah.

Penjelasan :

Pimpinan institusi telah menyadari pentingnya Manajemen Pengetahuan SPBE, dan telah memiliki visi serta strategi Manajemen Pengetahuan SPBE, yang telah dikomunikasikan dan mulai diimplementasikan.

Perencanaan Manajemen Pengetahuan SPBE telah dilakukan di tingkat instansi, dan telah masuk dalam rencana strategis dan dalam Peta Rencana SPBE di tingkat instansi.

Kebijakan penerapan serta pedoman pelaksanaan Manajemen Pengetahuan telah dibuat, namun belum sesuai dengan Pedoman Manajemen Pengetahuan SPBE di tingkat nasional.

Struktur pengelola pengetahuan SPBE telah dibentuk secara formal, namun mekanisme pengelolaan pengetahuan SPBE belum terstandar. Pemahaman tentang Manajemen Pengetahuan SPBE masih terbatas, yang menyebabkan pelaksanaan belum efektif dan belum menyeluruh.

Telah muncul individu-individu di tingkat manajerial menengah yang dapat mendorong implementasi Manajemen Pengetahuan SPBE di tingkat instansi.

Identifikasi serta lingkup pengetahuan SPBE yang dikelola masih sebagian kecil dari kebutuhan instansi. Pemanfaatan teknologi untuk mendukung Manajemen Pengetahuan SPBE telah direncanakan, namun implementasinya masih sangat terbatas.

Pengelolaan pengetahuan SPBE masih berfokus ke salah satu atau beberapa proses saja, misalnya proses pengumpulan, penyimpanan, atau penggunaan saja.

Instansi telah memiliki daftar kompetensi inti yang diperlukan dalam menunjang Manajemen Pengetahuan SPBE, namun pengembangannya masih belum dilaksanakan atau dilaksanakan secara terbatas.

Tingkat 3 – TERDEFINISI

Kriteria tingkat 2 telah terpenuhi

Manajemen Pengetahuan SPBE dilaksanakan dengan : Mengacup ada pedoman di IPPD dan Manajemen Pengetahuan SPBE Diterapkan dengan menggunakan sistem aplikasi manajemen pengetahuan

Penjelasan :

Pimpinan tertinggi mendorong penerapan Manajemen Pengetahuan SPBE. Dan semakin banyak individu di tingkat manajerial menengah ke atas yang berperan aktif mendorong kolaborasi dalam implementasi Manajemen Pengetahuan SPBE.

Proses identifikasi pengetahuan SPBE telah dilaksanakan dengan lebih luas, yang mencakup baik identifikasi pengetahuan yang dibutuhkan, maupun identifikasi pemilik serta lokasi pengetahuan SPBE tersebut

Telah tersedia Pedoman Pelaksanaan Manajemen Pengetahuan yang disusun sesuai dengan Pedoman Manajemen Pengetahuan SPBE di tingkat nasional, dimana struktur pengelola serta penugasan dijabarkan dengan jelas. Tata laksana Manajemen Pengetahuan SPBE di instansi telah tersusun, terformalisasi dan terkomunikasikan dengan baik.

Manajemen Pengetahuan SPBE telah terlaksana di seluruh unit kerja di instansi pemerintah, dan didukung oleh alat bantu sistem manajemen pengetahuan SPBE untuk lingkup instansi.

Tingkat 4 - TERPADUDAN TERUKUR

Kriteria tingkat 3 telah terpenuhi

Semua UK/PD telah menerapkan Manajemen Pengetahuan SPBE dengan menggunakan sistem aplikasi manajemen pengetahuan yang terintegrasi, serta Telah dilakukan reviu dan evaluasi terhadap penerapan Manajemen Pengetahuan SPBE

Penjelasan :

Komitmen pimpinan tertinggi ditunjukkan melalui arahan kebijakan dan dukungan yang kuat, dengan pemberlakuan peraturan, struktur pengelola dan tata laksana Manajemen Pengetahuan SPBE secara formal. Pimpinan menjadi role model dalam membangun budaya belajar, berbagi dan berkolaborasi dalam meningkatkan pengetahuan.

Manajemen Pengetahuan SPBE telah dilaksanakan sesuai dengan Pedoman yang sesuai dengan Pedoman Manajemen Pengetahuan SPBE di tingkat nasional.

Aktifitas Manajemen Pengetahuan SPBE telah terlaksana di seluruh unit kerja di instansi. Dan proses Manajemen Pengetahuan SPBE di instansi didukung alat bantu aplikasi Sistem Manajemen Pengetahuan yang telah terintegrasi dengan Sistem Manajemen Pengetahuan di tingkat Nasional.

Pelaksanaan Manajemen Pengetahuan SPBE di tingkat instansi senantiasa dipantau dan dievaluasi secara berkala, serta dapat diukur efektifitasnya.

Pelaksanaan Manajemen Pengetahuan SPBE di instansi terbukti dapat memberikan

kontribusi dalam mendukung kualitas layanan SPBE secara internal pemerintahan, dan mendukung pengambilan keputusan dalam pelaksanaan proses kerja di instansi.

Tingkat 5 – OPTIMUM

Kriteria tingkat 4 telah terpenuhi serta,

Hasil revidan evaluasi terhadap penerapan Manajemen Pengetahuan SPBE telah ditindak lanjuti melalui perbaikan Manajemen Pengetahuan SPBE.

Penjelasan :

Pimpinan instansi terus mendorong peningkatan layanan SPBE dan pengambilan keputusan yang berbasis pengetahuan.

Tatakelola dan proses Manajemen Pengetahuan SPBE telah diimplementasikan secara menyeluruh, dengan dilaksanakan revidan evaluasi secara berkala, kontinyu dan berkesinambungan, terstruktur dan terukur.

Hasil evaluasi senantiasa ditindak-lanjuti dengan proses perbaikan secara berkesinambungan, dan menjadi acuan dalam proses perencanaan berikutnya.

Instansi dapat mengidentifikasi kebutuhan pengetahuan SPBE di masa datang, dan menyusun strategi pengelolaannya.

Struktur dan proses Manajemen Pengetahuan SPBE telah berjalan dengan optimal, dan terintegrasi dengan tata kelola dan proses manajemen SPBE di tingkat instansi.

Budaya, kebiasaan, dan proses kerja yang berorientasi pada peningkatan, bagi-pakai dan kolaborasi pembangunan pengetahuan telah terbangun secara optimal.

Sesuai dengan penjelasan di atas, tingkat kematangan Manajemen Pengetahuan SPBE bergantung pada aspek-aspek tata kelola seperti budaya, kepemimpinan dan kebijakan internal yang jelas dan kondusif, struktur pengelolaan yang optimal, penyelenggaraan proses Manajemen Pengetahuan yang efektif, efisien dan berkesinambungan, serta dukungan teknologi dan sumber daya yang memadai. Pengukuran tingkat kematangan Manajemen Pengetahuan sangatlah penting dan menjadi acuan untuk mendukung perencanaan dan perbaikan ke depan.

4.4.2. Pengukuran Efektifitas Implementasi

Melakukan pengukuran efektifitas implementasi Manajemen Pengetahuan SPBE bukan lah hal yang mudah. Untuk mendapatkan korelasi langsung antara pelaksanaan proses Manajemen Pengetahuan SPBE, kualitas basis pengetahuan yang terbangun dan termanfaatkan, serta peningkatan kualitas layanan SPBE dan kualitas pengambilan keputusan dalam SPBE merupakan suatu tantangan tersendiri bagi pengelola Manajemen Pengetahuan SPBE.

Beberapa pendekatan sederhana dalam melakukan pengukuran efektifitas implementasi Manajemen Pengetahuan SPBE adalah melalui pengukuran kuantitatif sebagai indikator aktifitas proses sebagai berikut.

1. Aktifitas pencarian pengetahuan SPBE

Pengukuran aktifitas pencarian pengetahuan SPBE yang dapat memberi gambaran tentang kebutuhan pengetahuan SPBE oleh pengguna, antara lain sebagai berikut.

- Jumlah permintaan pencarian pengetahuan SPBE, berdasarkan lingkup, lokasi, unit kerja, maupun waktu.
- Pengetahuan SPBE yang paling banyak dicari atau diminta oleh pengguna berdasarkan lokasi, unit kerja, maupun waktu.

2. Aktifitas penciptaan pengetahuan

Pengukuran aktifitas penciptaan pengetahuan (eksplisit) untuk dibagi-pakai yang dapat memberikan gambaran tentang pengembangan basis pengetahuan SPBE di suatu instansi, antara lain sebagai berikut.

- Jumlah dan pertumbuhan artikel atau representasi pengetahuan SPBE baru yang terkumpul berdasarkan lokasi, unit kerja, maupun waktu.
 - Jumlah artikel atau representasi pengetahuan SPBE dari pakar atau ahli bidang tertentu, termasuk pegawai yang mendekati masa pensiun.
3. Aktifitas berdiskusi dan berbagi pengalaman
- Pengukuran aktifitas berdiskusi dan berbagi pengalaman yang dapat memberikan gambaran tentang efektifitas proses penciptaan pengetahuan yang dibutuhkan secara kolektif, antara lain sebagai berikut.
- Jumlah pertanyaan atau permasalahan SPBE yang disampaikan dalam diskusi
 - Jumlah jawaban, respon atau komentar atas pertanyaan atau permasalahan SPBE yang dibahas dalam diskusi
 - Jumlah individu yang mengajukan pertanyaan terkait SPBE
 - Jumlah individu yang memberikan jawaban, respon atau komentar terhadap pertanyaan terkait SPBE.

Pengukuran efektifitas implementasi Manajemen Pengetahuan SPBE dapat dikembangkan selanjutnya, sesuai kebutuhan, kapasitas, kondisi penerapan, maupun tingkat kematangan penerapan Manajemen Pengetahuan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Cirebon.

BAB V

ALAT BANTU MANAJEMEN PENGETAHUAN SPBE

5.1. Alat Bantu Manajemen Pengetahuan

Proses-proses dalam Manajemen Pengetahuan SPBE dapat dilakukan dengan memanfaatkan alat bantu yang dapat dipergunakan untuk mendorong, menstimulir, memperlancar, dan mempercepat proses-proses dalam penerapan manajemen pengetahuan.

Alat bantu Manajemen Pengetahuan SPBE dapat berupa sistem aplikasi yang dilengkapi fitur-fitur untuk mendukung seluruh proses Manajemen Pengetahuan SPBE dari pengumpulan, pengolahan, penyimpanan, penggunaan, serta diseminasi SPBE di instansi pemerintahan. Beberapa contoh alat bantu manajemen pengetahuan dalam proses tersebut adalah sebagai berikut.

1. Alat Bantu Proses Pengumpulan

Alat bantu ini dapat berupa sistem aplikasi ini dapat memfasilitasi proses identifikasi, pencarian serta pengumpulan pengetahuan yang dibutuhkan oleh instansi. Sebagai contoh sistem aplikasi jenis ini adalah sistem pengaduan permasalahan dalam SPBE seperti Help Desk permasalahan aplikasi, jaringan atau infrastruktur SPBE, maupun sistem pengaduan masyarakat, yang dapat memberi masukan kebutuhan pengetahuan untuk mengatasi permasalahan terkait.

2. Alat Bantu Proses Pengolahan

Alat bantu ini dapat berupa sistem aplikasi yang dapat memfasilitasi proses pengolahan pengetahuan untuk mempermudah dalam melakukan pemeliharaan dan penggunaan pengetahuan. Sebagai contoh aplikasi jenis ini adalah aplikasi-aplikasi yang memiliki kemampuan untuk menstrukturisasi, memberikan kodefikasi, menandai (tagging), serta menggunakan folksonomi, taksonomi ataupun ontologi yang dibutuhkan dalam pengolahan pengetahuan.

3. Alat Bantu Proses Penyimpanan Pengetahuan

Alat bantu ini dapat sistem aplikasi yang dapat memfasilitasi proses penyimpanan pengetahuan yang dapat dilakukan secara terpusat di Pusat Data Nasional ataupun terdistribusi di masing-masing instansi. Jika penyimpanan dilakukan secara terdistribusi, dipersyaratkan untuk dapat terhubung dengan Pusat Data Nasional, sehingga memungkinkan untuk dapat dipergunakan dalam berbagi pengetahuan secara nasional. Penyimpanan pengetahuan dimungkinkan untuk menyimpan dalam berbagai format yang dibutuhkan, baik yang terstruktur (relational database, graph database, atau lainnya) ataupun tidak terstruktur (NoSQL atau lainnya), serta dalam bentuk multimedia file.

4. Alat Bantu Proses Penggunaan Pengetahuan

Alat bantu ini dapat berupa sistem aplikasi yang dapat mempermudah proses pendayagunaan pengetahuan yang telah terkumpul. Sebagai contoh aplikasi jenis ini adalah aplikasi yang memberikan layanan dokumentasi pengetahuan, baik dalam bentuk tertulis ataupun dalam bentuk audio visual.

5. Alat Bantu Proses Alih Pengetahuan dan Teknologi

Alat bantu ini dapat berupa sistem aplikasi yang dapat memfasilitasi proses komunikasi dalam berbagi pengetahuan sehingga pengetahuan dapat terdayagunakan secara lebih efisien dan efektif. Dalam memfasilitasi proses alih pengetahuan dapat dilakukan secara jejaring dengan menggunakan internet, webinar, ataupun pembelajaran online.

Ketersediaan alat bantu teknologi yang sangat dibutuhkan dalam mendukung proses Manajemen Pengetahuan SPBE harus memenuhi prinsip-prinsip SPBE terkait penggunaan aplikasi umum dan khusus yang tertuang dalam Peraturan Presiden No 95 Tahun 2018 Tentang SPBE, antara lain mengutamakan penggunaan kode sumber terbuka (Open Source Software).

Dalam penyediaan alat bantu juga harus mempertimbangkan kemampuan integrasi melalui interoperabilitas dengan aplikasi-aplikasi SPBE lain, khususnya sistem aplikasi yang berfungsi untuk melakukan pengelolaan data dan informasi yang dibutuhkan di SPBE.

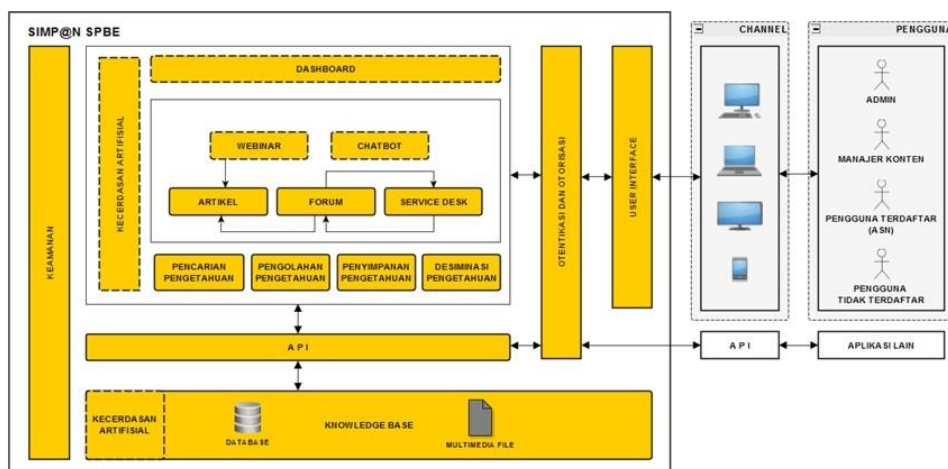
5.2. Arsitektur Sistem Manajemen Pengetahuan SIMPAN SPBE

Dalam rangka keterpaduan dan efisiensi dalam penyelenggaraan manajemen pengetahuan SPBE, BPPT menyiapkan aplikasi SIMPAN SPBE yang akan memfasilitasi sistem manajemen pengetahuan SPBE secara nasional.

Sistem Informasi Manajemen Pengetahuan (SIMPAN) SPBE merupakan perangkat lunak yang dibangun untuk mendukung pelaksanaan proses bisnis manajemen pengetahuan di seluruh Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah. Dengan diimplementasikannya SIMPAN SPBE sebagai aplikasi tunggal, diharapkan basis pengetahuan SPBE dapat terbangun secara nasional dan terkelola dengan baik untuk mendukung implementasi SPBE.

SIMPAN SPBE dikembangkan secara bertahap dengan arsitektur yang terdiri dari berbagai komponen dan fitur pendukung pengelolaan pengetahuan SPBE, yang antara lain terdiri dari pencarian, pengolahan, penyimpanan, dan desiminasi pengetahuan dalam bentuk Artikel Pengetahuan, Forum Diskusi, Service Desk, serta pengelolaan pengguna pengetahuan SPBE.

Selain itu SIMPAN SPBE akan dilengkapi dengan fasilitas-fasilitas antara lain Chatbot SPBE, fasilitas untuk mengorganisir webinar sebagai salah satu bentuk desiminasi pengetahuan SPBE, serta fasilitas dashboard untuk mendukung pengambilan keputusan. SIMPAN SPBE dikembangkan dengan konsep modular yang memungkinkan dilakukannya penambahan fungsionalitas yang sesuai kebutuhan Manajemen Pengetahuan SPBE.



Gambar 6 Arsitektur Sistem Informasi Manajemen Pengetahuan (SIMPAN) SPBE

Dalam pengembangan komponen-komponen yang dibutuhkan dalam SIMPAN SPBE, akan mempertimbangkan penggunaan teknologi kecerdasan artifisial (Artificial Intelligence), khususnya dalam penggunaannya dibasis pengetahuan (knowledgebase), serta dalam penggunaannya pada pencarian dan pengolahan pengetahuan.

Untuk mendukung interoperabilitas, SIMPAN SPBE dilengkapi dengan API (application programming interface) yang memungkinkan SIMPAN SPBE untuk berkomunikasi dengan aplikasi lain yang diperlukan.

5.3. Sistem Informasi Manajemen Pengetahuan SPBE

Ruang lingkup pengetahuan dalam SIMPAN SPBE, untuk tahap awal dikelompokkan sesuai muatan Peta Rencana SPBE Nasional untuk kedepannya akan dievaluasi sesuai kondisi perkembangan dan penerapan Manajemen Pengetahuan SPBE. Ruang lingkup tersebut terdiri dari:

- a. Tata Kelola SPBE
- b. Manajemen SPBE
- c. Layanan SPBE
- d. Infrastruktur SPBE
- e. Aplikasi SPBE
- f. Keamanan SPBE
- g. Audit Teknologi Informasi dan Komunikasi.

SIMPAN SPBE memiliki beberapa modul untuk mendukung proses-proses dalam implementasi Manajemen Pengetahuan SPBE, antara lain modul Artikel Pengetahuan, Modul Forum Diskusi, Modul Service Desk dan Modul Pengelolaan Pengguna.

1. Modul Artikel Pengetahuan

Artikel pengetahuan dalam SIMPAN SPBE adalah merepresentasikan pengetahuan eksplisit yang dapat berupa narasi dalam bentuk tulisan, gambar ataupun audio visual yang memudahkan penyimpanan serta pemahaman pengetahuan oleh pihak lain.

Fitur-fitur yang terdapat dalam modul Artikel Pengetahuan SIMPAN SPBE diantaranya adalah sebagai berikut :

- a. Semua yang terhubung dengan SIMPAN SPBE dapat melihat artikel-artikel pengetahuan yang tersimpan dalam basis pengetahuan SIMPAN SPBE;
- b. Perekaman Artikel sebagai representasi Pengetahuan SPBE hanya dapat dilakukan oleh pengguna yang sudah terdaftar di SIMPAN SPBE. Pengguna dalam hal ini adalah Aparatur Sipil Negara (ASN) ataupun tenaga ahli yang ditunjuk dan telah terdaftar di SIMPAN SPBE;

- c. Artikel Pengetahuan SPBE diklasifikasi berdasarkan ruang lingkup sesuai muatan pada Peta Rencana SPBE Nasional, dan berdasarkan penandaan (tagging) yang dilakukan oleh pengguna;
 - d. Artikel Pengetahuan SPBE disimpan secara terpusat pada basis pengetahuan dalam bentuk narasi tulisan, gambar ataupun audio visual;
 - e. Perekaman Artikel Pengetahuan oleh pengguna belum dapat dipublikasikan sebelum mendapat persetujuan dari manajer konten yang ditunjuk oleh instansi pengelola konten sesuai lingkup pengetahuannya;
 - f. Artikel Pengetahuan SPBE memfasilitasi pencarian pengetahuan yang dapat dilakukan dengan menggunakan kata kunci tertentu, ataupun dengan menggunakan parameter seperti penulis, lingkup, dan waktu penerbitan;
 - g. Pengguna dapat menilai dan memberikan apresiasi like atau dislike untuk suatu Artikel Pengetahuan.
2. Modul Forum Diskusi

Forum Diskusi SPBE adalah suatu wadah atau media bagi sekelompok individu untuk berinteraksi, bertanya-jawab dan berdiskusi tentang berbagai topik atau bidang terkait SPBE.

Forum diskusi dapat digunakan untuk mendukung pengambilan keputusan terkait suatu permasalahan yang membutuhkan pengetahuan tertentu. Dalam suatu forum diskusi para individu dapat mengajukan pertanyaan atau permasalahan, berbagi pengetahuan, pengalaman atau praktek baik (best practices), yang mendukung proses alih pengetahuan dan teknologi SPBE.

Dalam rangka pemecahan permasalahan, dapat dilakukan moderasi dalam diskusi, untuk memastikan diskusi berjalan dengan lancar dan menghasilkan jawaban atau pengetahuan yang diperlukan. Selain itu peran para ahli yang dapat memberikan petunjuk atau jawaban terkait topik tertentu, menjadi sangat penting dalam upaya pemecahan masalah dan penciptaan pengetahuan baru dalam SPBE.

Fitur-fitur yang terdapat dalam modul Forum Diskusi SIMPAN SPBE diantaranya adalah sebagai berikut :

- a. Hanya pengguna terdaftar yang dapat melihat dan berpartisipasi aktif dalam Forum Diskusi SIMPAN SPBE;
- b. Forum Diskusi dibagi berdasarkan ruang lingkup sesuai muatan pada Peta Rencana SPBE Nasional;

- c. Moderasi dalam Forum Diskusi akan dilakukan oleh manajer konten yang ditunjuk oleh instansi pengelola konten sesuai lingkup pengetahuan SPBE nya;
- d. Pengguna dapat mengajukan topik permasalahan baru untuk didiskusikan jika jawaban terhadap permasalahan tersebut belum ditemukan di basis pengetahuan;
- e. Moderator dapat menyetujui, mengalihkan atau menolak topik permasalahan yang diajukan oleh pengguna SIMPAN SPBE;
- f. Para pengguna dapat memberikan jawaban ataupun komentar terhadap topik-topik yang telah disetujui untuk ditampilkan di SIMPAN SPBE;
- g. Jika dalam diskusi tidak memperoleh jawaban yang memuaskan, moderator dalam hal ini bisa melakukan eskalasi topik ke modul Service Desk, untuk dapat ditindaklanjuti oleh Tim Ahli Bidang Tertentu SPBE (Subject Matter Expert);
- h. Moderator dapat menyampaikan jawaban yang diterima dari Tim Ahli Bidang Tertentu ke Forum Diskusi;
- i. Penanya yang membuka topik dapat mengusulkan penutupan topik ke moderator jika merasa sudah mendapatkan jawaban yang memuaskan atas permasalahan yang didiskusikan;
- j. Moderator dapat menutup topik berdasarkan atas usulan penanya yang membuka topik atau atas dasar pertimbangan lainnya;
- k. Topik diskusi yang telah ditutup tidak dapat lagi menerima jawaban ataupun komentar;
- l. Moderator dapat merangkum hasil diskusi terkait topik tertentu dan menjadikan pengetahuan baru yang disimpan dalam modul Artikel SPBE.

3. Modul Service Desk

Modul Service Desk merupakan media atau wadah komunikasi antar penyedia layanan dengan pengguna layanan SPBE, dalam rangka mendukung pemanfaatan layanan SPBE yang diberikan. Modul ini dapat digunakan untuk memantau dan memastikan bahwa kinerja sistem telah memenuhi standar layanan yang ditetapkan, dan memastikan efektifitas penggunaannya.

Selain itu, layanan Service Desk bisa berfungsi sebagai pengumpul pertanyaan, kebutuhan, permasalahan (insiden) yang terjadi; memfasilitasi komunikasi dan diskusi yang diperlukan dengan Tim Ahli Bidang Tertentu (SME), sehingga selanjutnya dapat dilakukan penanganan dan penyelesaian masalah; dan menjadi masukan untuk perbaikan dan penyempurnaan sistem, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kinerja dan kualitas layanan SPBE.

Penanganan pengaduan permasalahan dalam layanan SPBE, dapat menstimulir alih pengetahuan dan teknologi antara pengguna dan penyedia layanan, maupun di internal penyedia layanan, yang dapat pula mendorong penciptaan pengetahuan baru serta perbaikan layanan SPBE

Fitur-fitur yang terdapat dalam modul Service Desk SIMPAN SPBE diantaranya adalah sebagai berikut :

- a. Layanan Service Desk SPBE dibagi berdasarkan ruang lingkup sesuai muatan pada Peta Rencana SPBE Nasional;
- b. Setiap lingkup Service Desk SPBE dikelola oleh Tim Ahli Bidang Tertentu (SubjectMatterExpert/ SME) yang ditunjuk oleh instansi penyedia konten sesuai lingkup pengetahuan SPBE nya;
- c. Layanan Service Desk SPBE menggunakan sistem tiket untuk mengelola permasalahan yang ada;
- d. Setiap permasalahan yang diajukan akan ditampung dalam Modul Forum Diskusi SIMPAN SPBE sesuai lingkup dan topiknya. Jika dalam Forum tidak mendapatkan jawaban, Moderator Forum Diskusi dapat melakukan eskalasi ke Modul Service Desk, untuk ditindaklanjuti bersama Tim Ahli Bidang Tertentu (SME);
- e. Tim Ahli Bidang Tertentu dapat menjawab atau mengklarifikasi permasalahan yang diajukan oleh Moderator Forum sebagai penanya;
- f. Tim Ahli Bidang Tertentu bisa mendisposisikan penanganan permasalahan ke Tim Ahli lainnya jika diperlukan;
- g. Moderator Forum sebagai penanya dapat menutup Tiket Permasalahan jika telah memperoleh jawaban yang memuaskan, dan dapat membukanya kembali jika masih ditemukan permasalahan terhadap solusi yang diperoleh;
- h. Tim Ahli Bidang Tertentu dapat menutup Tiket Permasalahan, jika telah mendapatkan persetujuan dari penanya, atau tidak mendapat respon balik dari penanya dalam waktu yang telah ditentukan di SLA (ServiceLevelAgreement);

4. Modul Pengelolaan Pengguna

Modul Pengelolaan Pengguna adalah fitur yang digunakan untuk mengatur hak akses pengguna terhadap fitur-fitur yang ada dalam SIMPAN SPBE.

Pengguna SIMPAN SPBE secara garis besar dapat dikategorikan dalam beberapa kelompok penggunaan dengan hak akses yang berbeda, antara lain Administrator, Manajer Konten, Ahli Bidang Tertentu (SME), Pengguna terdaftar sampai dengan Pengguna Umum.

- a. Pengguna umum adalah pengguna yang dapat mengakses pengetahuan umum dalam SIMPAN SPBE dengan menggunakan fasilitas mesin pencari berdasarkan kata kunci yang dimasukkan.
- b. Pengguna terdaftar adalah pengguna yang setidaknya mempunyai hak untuk :
 - melakukan semua yang dapat dilakukan oleh pengguna umum
 - membuat Artikel berisi pengetahuan SPBE yang dimilikinya, dan mengajukan publikasi terhadap Artikel tersebut
 - membuat pertanyaan atau menyampaikan usulan topik baru dalam Forum untuk didiskusikan
 - memberikan komentar dan jawaban atas topik pada suatu Forum diskusi.
- c. Manajer Konten adalah pengguna yang mempunyai otoritas tertinggi atas suatu lingkup pengetahuan, dan mempunyai otoritas untuk, dan tidak terbatas pada,
 - melakukan semua yang dapat dilakukan pengguna terdaftar
 - melaksanakan pengolahan informasi
 - merekam informasi yang telah diolah
 - mengelola publikasi Artikel sesuai lingkungannya
 - mengelola Forum Diskusi sesuai lingkungannya
 - memindahkan Topik Tanya Jawab dari satu Forum ke Forum lainnya yang lebih sesuai
 - melakukan eskalasi topik atau permasalahan ke Service Desk.
 - Manajer Konten berasal dari tim pelaksana dalam struktur Manajemen Pengetahuan SPBE.
- d. Ahli Bidang Tertentu (SubjectMatterExpert) adalah pakar praktisi di suatu lingkup pengetahuan SPBE tertentu, yang diharapkan dapat memberikan atau membagikan pengetahuan SPBE. Ahli Bidang Tertentu, mempunyai otoritas untuk, dan tidak terbatas pada,
 - membuka diskusi khusus terkait pertanyaan atau tiket yang diajukan pada Service Desk sesuai lingkungannya

- memberi jawaban dan komentar pada diskusi khusus
 - melaksanakan pengelolaan tiket dalam Service Desk.
- e. Administrator adalah pengguna yang mempunyai hak akses dan otoritas untuk melakukan pengelolaan teknis yang diperlukan untuk berfungsinya SIMPAN SPBE SPBE. Administrator dalam SIMPAN SPBE dibagi dalam beberapa kelompok sebagai berikut :
- System Administrator, adalah administrator puncak (super admin) yang mengelola SIMPAN SPBE secara keseluruhan;
 - Administrator Instansi Pengelola Konten, adalah administrator pada instansi-instansi yang bertugas untuk mengelola konten sesuai lingkup pengetahuan SPBE yang telah ditetapkan dalam Peraturan Presiden No 95 Tahun 2018;
 - Administrator IPPD, adalah administrator SIMPAN SPBE di setiap IPPD yang berfungsi untuk mengelola pengguna di IPPD masing-masing.

BAB VI

FORUM KOORDINASI MANAJEMEN PENGETAHUAN SPBE

Forum Koordinasi Manajemen Pengetahuan SPBE bertujuan untuk menjadi wadah koordinasi pengembangan sumber daya Pengetahuan SPBE Pemerintah Daerah. Melalui forum ini, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Cirebon berkoordinasi pelaksanaan Manajemen Pengetahuan dengan Instansi Pusat dan Perangkat Daerah lainnya di Kabupaten Cirebon, melalui Forum Pengelola Pengetahuan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Cirebon, dan Forum Pengguna SIMPAN SPBE. Forum Koordinasi Manajemen Pengetahuan SPBE dilaksanakan secara rutin dan berkala, minimum 1 x dalam setahun, atau dapat dilaksanakan sewaktu-waktu bila dibutuhkan.

6.1. Forum Koordinasi Pengelola

Forum Koordinasi Pengelola Pengetahuan Pemerintah Daerah Kabupaten Cirebon, beranggotakan para Pengelola Manajemen Pengetahuan SPBE di Pemerintah Daerah Kabupaten Cirebon, yang bertujuan untuk berdiskusi dan memberi masukan untuk perbaikan proses bisnis manajemen pengetahuan SPBE, dalam rangka mencapai tujuannya, yaitu meningkatkan kualitas layanan SPBE dan mendukung proses pengambilan keputusan dalam SPBE.

6.2. Forum Koordinasi Pengguna

Forum Koordinasi Pengguna beranggotakan para (wakil) pengguna Sistem Informasi Manajemen Pengetahuan SIMPAN SPBE, yang bertujuan untuk:

- a. Menjadi sarana untuk mendorong penggunaan SIMPAN secara terpadu oleh seluruh ASN
- b. Memberi masukan penyempurnaan perangkat lunak SIMPAN dalam rangka membangun basis pengetahuan SPBE dan sebagai alat bantu yang mendorong bagi pakai pengetahuan SPBE antar ASN dan Perangkat Daerah.

BAB VII PENUTUP

Manajemen Pengetahuan, merupakan salah satu unsur dalam SPBE, yang diperlukan dalam pencapaian tujuan dan keberlangsungan SPBE. Untuk itu perlu dibangun budaya berbagi pengetahuan, dalam suatu ekosistem Manajemen Pengetahuan SPBE yang yang terpadu dan berkelanjutan.

Penerapan Manajemen Pengetahuan SPBE tidak dapat dilakukan secara terpisah, namun bergantung pada tata kelola dan manajemen SPBE secara keseluruhan. Untuk itu integrasi seluruh elemen SPBE, termasuk integrasi Manajemen Pengetahuan ke dalam sistem dan proses-proses bisnis yang telah berjalan, menjadi kunci keberhasilan pelaksanaan Manajemen Pengetahuan SPBE.

Dokumen Manajemen Pengetahuan SPBE diharapkan dapat digunakan sebagai acuan pelaksanaan penerapan Manajemen Pengetahuan SPBE di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Cirebon. Dan untuk keberhasilan implementasinya, diperlukan dukungan dan peran serta seluruh pihak, baik di internal instansi Dinas Komunikasi dan Informatika maupun antar Perangkat Daerah di Pemerintah Daerah Kabupaten Cirebon.

Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika
Kabupaten Cirebon



NANAN ABDUL MANAN, S.STP., M.Si.
NIP. 19800703 199810 1 002