

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Profil Perusahaan

Jabar Digital Service (JDS), atau Pusat Layanan Digital, Data, dan Informasi Geospasial Provinsi Jawa Barat, merupakan instansi publik yang bergerak pada bidang pelayanan publik masyarakat dan berada di bawah naungan Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat. JDS resmi berdiri pada Juli 2019 sebagai pusat instansi pelayanan data secara digital. Instansi ini memiliki tujuan yaitu untuk mempersempit kesenjangan digital, meningkatkan efisiensi dan akurasi pembuatan kebijakan berdasarkan data dan teknologi, dan merevolusi dengan teknologi tata kelola dan mata pencaharian warga di Jawa Barat. Dari tujuan tersebut, JDS dapat mewujudkan *#JabarJuara* yang berbasis data dan teknologi, mendukung pelayanan masyarakat dan pengambilan kebijakan yang responsif, adaptif, dan inovatif. Dalam mengemban program inti kerja, sebagai instansi baru. JDS telah memiliki spesifikasi yang unggul, dikarenakan telah berkerjasama dengan berbagai pihak., seperti contoh; perusahaan lokal basis teknologi (*start-up*) yang memiliki kemauan untuk berinovasi dalam ketatanegaraan. Setelah adanya kerjasama dengan berbagai pihak maka akan terbangun semacam berbentuk warisan (kumpulan data sebelum) bagi wilayah khususnya provinsi Jawa Barat. Dengan adanya JDS, keterampilan dari staf - staf sudah memadai dengan permasalahan publik masyarakat. Meningkatkan Pengalaman Digital Warga untuk membantu membuat hidup warga lebih efisien dengan teknologi digital.

Pada organisasi JDS sendiri terdapat berbagai Program Inti guna menjalankan tugasnya sebagai instansi publik, dimana JDS berupaya untuk membuat teknologi lebih *inklusif*, bagi penegakan tata kelola pemerintah yang lebih efisien, dan memberikan layanan publik yang lebih baik bagi warga Jawa Barat, maka Program kerja dari JDS diantaranya sebagai berikut:

1. Sapawarga

Dalam program Sapawarga, pemerintah menyediakan tablet pintar untuk para pemimpin masyarakat desa untuk memfasilitasi komunikasi antara penduduk desa dan pemerintah. Sapawarga juga merupakan nama aplikasi seluler yang dikembangkan secara internal untuk menjembatani komunikasi tersebut. Melalui aplikasi ini, penduduk desa dengan tokoh masyarakat mereka dapat menyampaikan aspirasi mereka, mendapatkan informasi dan mengakses layanan publik. Aplikasi Sapawarga bertujuan untuk memberikan manfaat kepada masyarakat dengan memungkinkan mereka untuk:

- a) Menyampaikan aspirasi, saran, keluhan, atau gagasan mereka melalui jajak pendapat, survei, dan fitur laporan yang akan diterima oleh pemerintah daerah;
- b) Menerima pengumuman siaran pada program pemerintah dan informasi penting lainnya, seperti nomor darurat penting, dll .; dan akses layanan publik yang lebih efisien, termasuk pembayaran online untuk pajak kendaraan.

2. Desa Digital

Desa Digital atau *Digital Village* adalah program strategis Gubernur Jawa Barat bekerja sama dengan Badan Pemberdayaan Masyarakat Pedesaan dan Badan Komunikasi dan Informatika. Program Desa Digital bertujuan untuk membantu desa-desa Jawa Barat meningkatkan kualitas hidup mereka dengan secara mandiri menerapkan teknologi digital ke dalam mata pencaharian mereka. Untuk mencapai tujuan tersebut, JDS berupaya memastikan semua desa di Jawa Barat terhubung ke internet sehingga warga dapat berkomunikasi dengan nyaman dan mengakses informasi yang tersedia. JDS juga membantu penduduk desa unggul literasi digital mereka untuk mendapatkan kapasitas yang memenuhi syarat dalam memanfaatkan teknologi dan memanfaatkan internet untuk meningkatkan kualitas hidup mereka, termasuk untuk meningkatkan aspek manajemen lingkungan, ekonomi, pendidikan, peluang inovasi, dan stabilitas sosial.

3. Jabar Open Data

Merupakan suatu konsep mengenai data yang tersedia secara bebas untuk akses masyarakat, terdapat satu *platform* online yang berfungsi sebagai platform publikasi data Jawa Barat untuk mendukung tata kelola yang lebih transparan dan meningkatkan partisipasi publik dalam pengembangan provinsi. Karena dari data resmi pemerintah dinyatakan tidak terintegrasi dan seringkali tidak relevan mengenai pembaruan yang tidak teratur, JDS berupaya untuk memperbaiki masalah tersebut melalui *platform* ini. *Platform* ini juga memungkinkan publik untuk mengakses data dari lembaga pemerintah dan unit kerja untuk memastikan keterbukaan, transparansi pemerintah, dan partisipasi publik.

Setelah menjalankan program inti, penerapan teknologi yang diterapkan JDS untuk meningkatkan tata kelola dan layanan public juga mempunyai partner atau pihak kedua untuk berkerjasama dengan mitra seperti Bukalapak, Tokopedia, eFishery, Habibi Group, dan lainnya. Atas Kemampuan dalam menjalankan Program Inti, JDS memiliki hasil pencapaian yang melibatkan pelayanan publik seperti berikut:

a) Penerapan *IoT*

Penerapan *IoT* digunakan biasanya sebagai kemampuan mentransfer data lewat jaringan tanpa memerlukan interaksi manusia ke manusia atau manusia ke computer (Lutfi:2015). Pada organisasi JDS, Sekitar 70% dari potensi pedesaan Jawa Barat ada di sektor pertanian. Bermitra dengan startup teknologi lokal Habibi Garden, pemerintah provinsi berupaya membantu mengoptimalkan potensi pertanian di desa-desa Jawa Barat melalui penerapan teknologi *IoT*

b) Literasi Digital

JDS telah mendorong literasi digital untuk membantu pengusaha UKM di wilayah Jawa Barat. Hal ini akan memperoleh keterampilan dalam menggunakan inovasi teknologi, seperti platform perdagangan

online, dengan mendirikan Pusat Pelatihan di desa-desa dengan mitra JDS, startup *e-commerce unicorn* Tokopedia.

c) Penghargaan kepemimpinan

Dari inisiatifnya membentuk JDS, Gubernur Ridwan Kamil dianugerahi "Pemimpin DX" oleh *IDF Digital Innovation Awards Indonesia* termasuk *Digital Village*, Sapawarga, dan Jabar Open Data. Penghargaan ini diberikan kepada para pemimpin yang memungkinkan peningkatan lingkungan mereka melalui inovasi digital.

1.1.2 Logo Perusahaan



Gambar 1.1 Logo Jabar Digital Services

Sumber : digitalservice.jabarprov.go.id

1.1.3 Visi dan Misi Jabar Digital Service

Pada dasarnya organisasi harus memiliki suatu deskripsi tujuan perusahaan di masa yang akan datang. Dalam organisasi JDS, terdapat bentuk visi dan misi perusahaan yaitu:

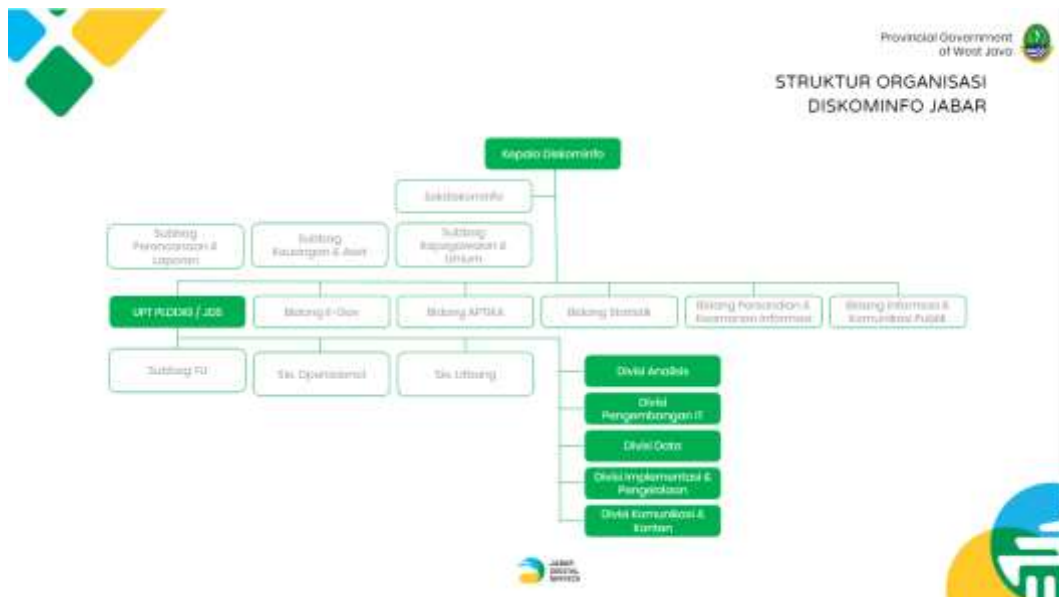
- **Visi**

Menjadikan Jawa Barat sebagai provinsi terdepan dalam menggunakan data dan teknologi untuk mendukung layanan publik dan pembuatan kebijakan yang lebih responsif, adaptif, dan inovatif.

- **Misi**

1. Menjadikan Big Data untuk Sistem Pendukung Keputusan untuk mendukung pengambilan keputusan berbasis data.
2. Menjadi Transformasi Digital bagi Pemerintah untuk mempercepat transformasi digital pemerintah.
3. Meningkatkan Pengalaman Digital Warga untuk membantu membuat hidup warga lebih efisien dengan teknologi digital.

1.1.4 Struktur Organisasi



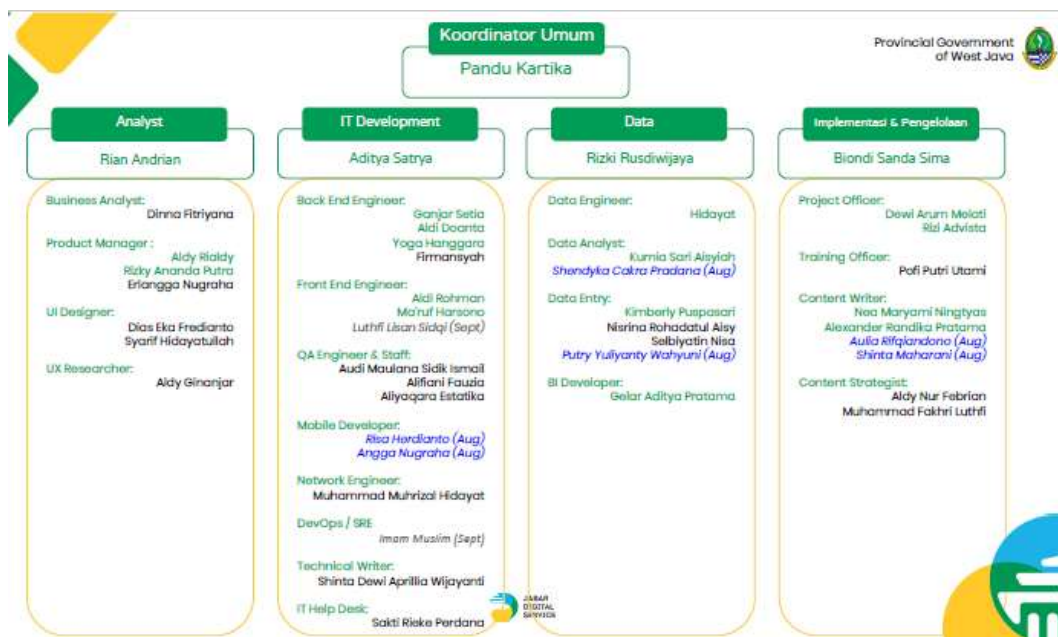
Gambar 1.2 Struktur Organisasi dari Diskominfo Jabar

Sumber : Onboarding Deck Internship JDS

Pada gambar di atas merupakan Struktur Organisasi dari Diskominfo Jawa Barat, pembentukan organisasi JDS menyesuaikan dari program Pemerintah Provinsi Jawa Barat. Dimana Pemprov Jabar memiliki pembentukan sesuai peraturan daerah yaitu pembentukan ‘Dinas Komunikasi dan Informatika’ disetiap wilayah provinsinya.

Dari Diskominfo Jabar sendiri mempunyai struktur bagian dimana salah satunya ada bagian Unit Pelaksanaan Teknis atau UPT – Jabar Digital Service. UPT sendiri menjadi satuan organisasi yang bersifat mandiri dengan pelaksanaan tugas teknis operasional dari organisasi induknya (Diskominfo Jabar).

Dalam UPT – Jabar Digital Service pun terdapat pembagian struktur sebagai berikut:



Gambar 1.3 Struktur Organisasi dari Jabar Digital Service

Sumber : Onboarding Deck Internship JDS

Dari gambar di atas, UPT – Jabar Digital Service (JDS) dipimpin oleh Koordinator Umum, dan terdiri dari 4 bidang bagian. Adapun nama dari bagian tersebut sebagai berikut.

- Koordinator Umum : Pandu Kartika
- Bidang Analyst : Rian Adrian
- IT Development : Rizki Rusdiwijaya
- Implementasi dan Pengelolaan : Biondi Sanda Sima

1.1.5 Nilai Inti Perusahaan

Nilai – Nilai inti pada perusahaan digunakan sebagai pembentuk perilaku dan karakter kerja yang menyelaraskan dengan strategi perusahaan dan menjadi suatu alat terbaik untuk mengelola SDM. (Djajendra, 2016). Nilai Perusahaan Jungjung tinggi oleh JDS yaitu sebagai berikut:



Gambar 1.4 Nilai Inti Perusahaan

Sumber: Onboarding Deck Internship JDS

Pada gambar diatas, terdapat 6 Nilai Inti dari Perusahaan JDS dapat dijelaskan sebagai berikut:

- **Responsif**, yaitu menyikapi dengan tanggap dan cepat sebagai pemberian tindakan pada sesuatu yang timbul dengan menanggapi secara langsung.
- **Inovatif**, yaitu menciptakan sesuatu yang belum pernah diciptakan dan belum pernah ada menjadi suatu yang sama sekali berbeda. Sebagai pembangkitan ide untuk menghasilkan penyempurnaan dari segi efektivitas maupun efisiensi pada suatu sistem.
- **Adaptif**, yaitu sebagai penyesuaian diri personal dengan kemampuan yang dipunya dalam melakukan kegiatan – kegiatan umum.
- **Data Driven**, yaitu menentukan proses pengambilan keputusan dalam peranan kepentingan dari perusahaan.
- **Berorientasi Layanan**, yaitu penggunaan proses bisnis dalam membentuk suatu pelayanan sepanjang berdirinya perusahaan.
- **Dinamik**, yaitu tindak penyesuaian dengan melakukan perubahan tertentu mengenai kapabilitass yang di miliki.

1.2 Latar Belakang Penelitian

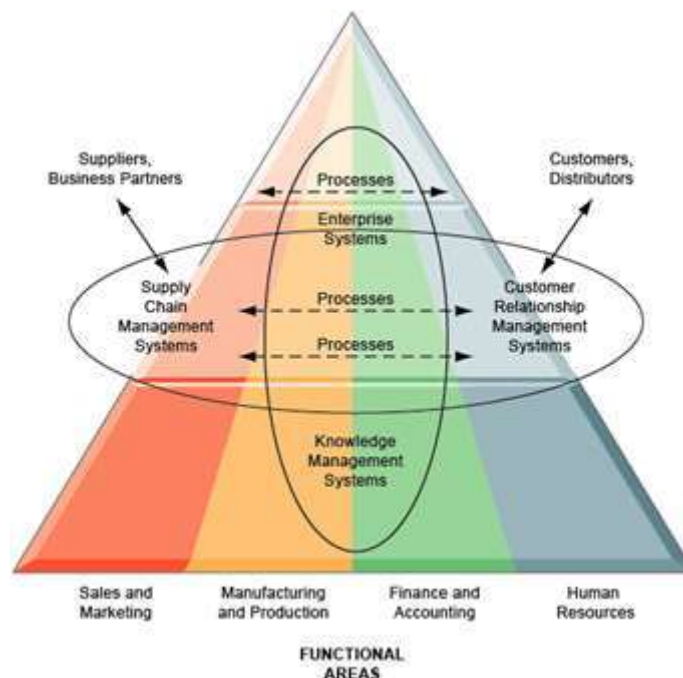
Pesatnya suatu perkembangan teknologi dan sistem informasi beberapa tahun terakhir menjadi salah satu kebutuhan di setiap organisasi dalam mengelola data dan pengetahuan yang dimiliki, dengan seiring meningkatnya kompleksitas kegiatan organisasi dan meningkatnya kemampuan teknologi informasi. Kondisi ini menjadi tantangan dan tanggung jawab cukup besar dalam melaksanakan pelayanan publik pada masyarakat. Hal tersebut berdampak pada kebutuhan pemerintah untuk mengelola pengetahuan dan informasi yang dimiliki guna menjangkau publik masyarakat lebih luas sesuai dengan ketentuan Undang-undang No.14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Sementara itu, terciptanya organisasi tentu tidak akan lepas dari perangkat – perangkat pendukung pembentuk organisasi, Salah satu bentuk pendukung pengetahuan dan informasi adalah dengan adanya kegiatan *Knowledge Management* atau Manajemen Pengetahuan. Karena sebagai pendukung, KM juga digunakan bagi organisasi sebagai bentuk dari pengambilan keputusan, efektifitas, efisiensi proses kerja, dan meningkatkan kemampuan untuk pribadi berkembang (Munir, 2017). Maka sudah semestinya penerapan *Knowledge Management* tidak hanya dikenal dalam suatu organisasi berbasis perusahaan swasta (*private sector*), tetapi juga sudah dikenal pada instansi publik atau organisasi pemerintahan (*public sector*).

Menurut Amirani (2014) Dalam operasionalnya, organisasi publik memiliki karakter dan tujuan yang berbeda dengan organisasi sektor lainnya. Karakteristik dan tujuan utama berdirinya organisasi publik juga terlihat pada strukturnya yang berbentuk birokratis dan tersentralisasi. Dengan situasi demikian, loyalitas dari seorang anggota organisasi cukup di nilai tinggi dan mempunyai daya ikat yang kuat untuk suatu kesatuan organisasi. (Sakti, 2018) Organisasi publik memiliki keunggulan yaitu pengetahuan yang dimiliki oleh pimpinan maupun anggota organisasi tersebut. Sebagai contoh diantaranya Aparatur Sipil Negara (ASN) sebagai anggota organisasi akan berperan sebagai pihak pengelola penataan layanan masyarakat pemerintahan dan bersifat *tangible*. Keunggulan ini membuat

organisasi publik bukan berbasis mencari keuntungan finansial serta kepemilikannya secara kolektif oleh perorangan, melainkan kepemilikan oleh

publik itu sendiri. Dengan melakukan pembaharuan inovasi dan konsep – konsep membuat organisasi berupaya untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi pengetahuan dengan penyelarasan sesuai bidang lingkup. Oleh karena itu, untuk mengefisiensi sumber daya, agar tidak terjadi penghamburan dan ketertinggalan pengetahuan., Maka, penting bagi suatu organisasi untuk memikirkan aspek untuk membentuk organisasi yang baik. Salah satu cara untuk melakukannya adalah mengetahui dasar – dasar manajemen dan fungsional dari organisasi itu sendiri.

Menurut Laudon & Laudon (2012) terdapat empat elemen fungsional sebagai pendukung sebuah organisasi, yaitu *Knowledge Management System*, *Customer Relationship Management System*, *Supply Chain Management Systems*, dan *Enterprise System*. Dari empat elemen ini masing – masing saling berkaitan satu sama lain agar menjadi suatu struktur organisasi yang baik. Empat elemen tersebut mewakili bagi konsumen (masyarakat), pegawai (Aperatur Sipil), supplier (pemerintah), dan partner (stakeholder atau pihak untuk kerjasama). Hubungan antara keseluruhan kan seperti di berikut ini:



Gambar 1.5 Enterprise Application Architecture

Sumber : Laudon & Laudon (2012).

Setelah organisasi menyesuaikan dengan elemen fungsional, maka tentunya dari elemen – elemen yang ada harus diterapkan secara bersamaan. Terlebih bagi organisasi pemerintahan sendiri memiliki pendukung *knowledge management* yang akan sangat meliputi perihal sumber daya manusia yang tersedia yaitu diantaranya Aparatur Sipil, Pemerintahan dan SDM di luar lingkup organisasi (Stakeholder dan Masyarakat). *Knowledge Management* sendiri akan menjadi upaya terstruktur dan sistematis dalam mengembangkan dan menggunakan pengetahuan yang di miliki untuk membantu proses pengambilan keputusan bagi peningkatan kinerja organisasi. Aktivitas dalam KM meliputi upaya perolehan, penyimpanan, pengolahan dan pengambilan kembali, penggunaan dan penyebaran, serta evaluasi dan penyempurnaan pengetahuan dimana berperan sebagai aset intelektual organisasi. Upaya yang mendasar dalam transformasi ini adalah dengan adanya pembelajaran atau peningkatan pengetahuan bagi para Aparatur Sipil sebagai peran penting pembentuk organisasi. Seperti sebagaimana besar sistem KM dapat diterapkan untuk menentukan pengembangan pengetahuan dalam organisasi.

Melihat pada realitanya, tidak dipungkiri bahwa permasalahan yang dihadapi organisasi publik adalah terbatasnya kapasitas SDM mengenai tenaga bidang ahli. Karena banyak organisasi publik lain yang kini berlomba – lomba untuk bertransformasi agar sistem pelayanannya beralih pada sistem digital. Demikian hal ini menyebabkan sebagian organisasi publik melakukan pembenahan dari sisi SDM maupun sistem teknologi yang dipakai.

Dengan pembenahan postur Aparatur Sipil, kedepannya akan memudahkan alur – alur birokrasi seperti didalamnya sistem pelayanan publik masyarakat. Selanjutnya, pembenahan tersebut akan diterapkan di seluruh Organisasi Perangkat Daerah di lingkungan Pemprov Jabar. Salah satu bentuk upaya dari pelayanan publik pemerintah dengan menyertakan sistem digital yaitu terbentuknya "Jabar Digital Services" atau Unit Layanan Digital, Data, dan Informasi Geospasial Jawa Barat. Sebuah unit teknis di bawah naungan Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat.

Saat ini organisasi JDS baru memiliki sekitar 70 orang pegawai dan baru akan menerapkan Knowledge Management untuk mempermudah proses penciptaan, pengumpulan, penyimpanan, dan berbagi-tukar pengetahuan pada organisasinya. Hal itu digunakan untuk menutupi kesenjangan pengetahuan antara pegawai, meningkatkan kemampuan organisasi dalam mengelola aset pengetahuan. Menurut Rusdiwijaya (2019) adanya kekurangan lain dalam organisasi JDS yaitu belum adanya pembentukan seorang *Human Resource* (Manajer SDM). Hal tersebut mempengaruhi dalam pembentukan *knowledge management* pada pegawai. Fungsi dari HR sendiri sangat dibutuhkan organisasi untuk mengatur sistematis perencanaan, pengarahan dan pengelolaan manajemen. Sehingga, faktor ini menjadikan adanya dua teknis penilaian internal pegawai yaitu lingkup Diskominfo Jabar dan lingkup organisasi JDS sendiri. Dalam lingkup Diskominfo Jabar masih mendasar mengikuti penilaian aparatur sipil organisasi publik pada biasanya.

Selain itu, penilaian internal (lingkup organisasi) JDS sendiri masih menerapkan sistem penilaian sesuai pegawai (tidak melibatkan pihak sipil) yaitu menyesuaikan dengan laporan per-triwulan untuk penentuan penilaian masing-masing pegawai dan bagian divisi hingga adanya *monthly report* yang menjadi penentuan penilaian personal seluruh anggota pegawai JDS untuk menjadikan pegawai tersebut diberi apresiasi lebih seperti pegawai terbaik atau *Staff of The Month*. Lalu dari berbagai bentuk penilaian tadi akan dirangkum dan diajukan kepada koordinator umum sebagai penentu keputusan manajemen dalam organisasi JDS. (Rusdiwijaya, 2019.)

Peneliti melakukan penyebaran survey terhadap pegawai secara acak sebesar 15 orang. Pra-survey dibuat sebagai data pendukung dari permasalahan penelitian, dan mendasar dengan ketentuan penerapan *Knowledge Management* (KM) pada organisasi JDS.

Tabel 1.1 *Preliminary test - Knowledge Management* organisasi JDS (2019)

No.	Petanyaan	%	Keterangan
1.	Organisasi menyediakan Informasi mengenai pekerjaan saya (Baik dari sistem informasi portal maupun manual)	75%	Tinggi
2.	Organisasi memberikan akses fasilitas pembelajaran untuk menambah pengetahuan saya	75%	Tinggi
3.	Organisasi membagikan pengetahuan (baik ilmu, pengalaman dan kemampuan) yang di miliki	71,6%	Tinggi
Total		73,88%	Tinggi

Sumber: Data Preliminary Olahan Peneliti, (2019)

Pada Tabel 1.1 merupakan hasil data olahan peneliti dengan menggunakan *preliminary test*. Terlihat bahwa besar persentase adalah 73,88% artinya 15 responden tersebut menyatakan bahwa *Knowledge Management* pada organisasi JDS dinyatakan Tinggi.

Dengan penyesuaian hasil wawancara (Rusdiwijaya, 2019), Berdasarkan fenomena yang di alami organisasi, terdapat perbedaan mengenai hasil data prelin dengan hasil wawancara oleh narasumber, karena proses *Knowledge Management* pada organisasi JDS masih belum massif untuk dilakukan. Organisasi hanya baru mengimplementasikan KM pada proses pengaplikasian pengetahuan (*Knowledge Application*). Hal ini menyebabkan ketidakseimbangan dari pengetahuan pada organisasi sendiri. Salah satu contoh, pegawai masih belum memahami betul pengembangan pengetahuan pada Organisasi JDS selain dengan pembelajaran pengetahuan pada diri masing – masing individu.

Oleh karena itu, diperlukan pengelolaan penciptaan pengetahuan untuk menghasilkan suatu capaian yang efektif antar pegawai serta menghasilkan perkembangan organisasi yaitu dengan melalui KM. Ketika suatu organisasi mengimpementasikan *knowledge management*.

Seperti contoh penerapan *Knowledge Sharing*, diperlukan proses penyebaran pengetahuan, kemampuan dan pengalaman secara sukarela yang dibutuhkan oleh organisasi secara keseluruhan. Karena jika seseorang pegawai mempunyai pengetahuan lebih mengenai pekerjaannya dan pengetahuan di luar pekerjaannya kemudian pengetahuan tersebut diberikan ke sesama antar pegawai lainnya, maka diharapkan hal tersebut dapat memecahkan suatu masalah yang ada di dalam organisasi untuk mengoptimalkan serta meningkatkan dari segi kemampuan, kinerja, motivasi pegawai dalam suatu organisasi tersebut. (Tung, 2018).

Knowledge Sharing sendiri berperan sebagai pendorong pegawai agar dapat melakukan aktivitas dalam organisasi. Menurut hasil wawancara yang diperoleh dari narasumber, Rusdiwijaya (2019) Pada organisasi JDS sendiri selalu diterapkan berbagai aktivitas knowledge sharing kepada para pegawainya. Hal ini bertujuan agar senantiasa antar pegawai selalu mendapatkan bentuk timbul balik (feedback) dalam setiap mempelajari dan membagikan hal – hal yang berkaitan dengan pekerjaan. bentuk pembentukan dan pembaharuan KM. Sehingga masih terdapat Kegiatan *knowledge sharing* pegawai JDS sendiri biasanya banyak berbagai kegiatan sebagai berikut:

Tabel 1.2 Kegiatan *Knowledge Sharing* organisasi JDS

Jenis Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
Townhall	Satu Bulan - Sekali
Sharing Session	Dua minggu - Sekali
Weekly Meeting	Satu minggu - Sekali
Tech – Talk	Dua minggu - Sekali
Rebo-an	Satu minggu – Sekali (Setiap hari Rabu)

Sumber: Data hasil wawancara dengan narasumber pegawai JDS

Melihat banyak berbagai kegiatan *Knowledge Sharing* yang sudah dijalankan Organisasi JDS pada Menurut *data preliminary - Knowledge Sharing*,

Segala bentuk asset pengetahuan yang dimiliki telah melakukan aktifitas pembagian pengetahuan terhadap antar sesama pegawai. Penerapan berbagai pengalaman dalam bentuk kegiatan pun dinilai sebagai wadah efektif sementara untuk sesama pegawai JDS. Namun jika melihat dari hasil wawancara (Rusdiwijaya, 2019) tanpa ada pengarahan dan pembentukan pengetahuan itu sendiri, bentuk *Knowledge Sharing* belum menyesuaikan terhadap antar pegawai, karena belum adanya Peran pembentukan dan pengelolaan asset pengetahuan layaknya sosok organisator. Maka, *Knowledge Sharing* biasanya akan dilakukan secara masing - masing individu pegawai pada organisasi ini.

Setelah mengetahui bentuk pengelolaan *Knowledge Management* pada organisasi JDS. Untuk melihat konstruksi dengan cara yang lebih kuat, kontekstual peneliti mengeksplorasi permasalahan yang terjadi dengan mengaitkan *Knowledge Management* dengan Reputasi Pribadi (personal) Pegawai. Reputasi pribadi melihat tidak hanya sudut seberapa penilaian satu individu tetapi juga interaksinya dengan lingkungan sekitar antar pegawai.

Reputasi merupakan bagaimana seorang rekan kerja telah bertindak dan akan bertindak setelah menerima bentuk bantuan. Bantuan yang dimaksud akan selalu dalam konteks lingkup pekerjaan dan organisasi seperti berbagi pengetahuan di antara pegawai. maka reputasi menjadi hal yang penting diperhatikan, sebagai contoh yaitu kemungkinan keberhasilan pengumpulan informasi dari seorang rekan, informasi akan di anggap penting apabila pengumpulan informasi meningkat.

Untuk pembuktian bahwa bentuk reputasi menjadi suatu hal penting, terlebih setelah seorang pegawai sudah melakukan pengelolaan dan pembagian pengetahuan. Maka peneliti melakukan penyebaran *survey* terhadap pegawai secara acak sebesar 15 orang. *Pra-survey* di buat sebagai data pendukung dari permasalahan penelitian, dan mendasar dengan ketentuan penerapan Reputasi pada organisasi JDS.

Tabel 1.3 *Preliminary test* Reputasi pada organisasi JDS (2019)

No.	Petanyaan	%	Keterangan
1.	Dalam pekerjaan saya, saya mendapat penerimaan baik dari lingkungan kerja	87,1%	Sangat Tinggi
2.	Dalam pekerjaan saya, saya memiliki daya tarik yang membuat orang lain nyaman berkerja dengan saya	88,5%	Sangat Tinggi
3.	Dalam pekerjaan saya, saya banyak relasi dengan rekan kerja saya	75,7%	Tinggi
Total		83,7%	Tinggi

Sumber: Data Preliminary yang di olah peneliti, 2019

Pada Tabel 1.3 merupakan hasil data olahan peneliti mengenai Reputasi Pribadi dengan menggunakan *preliminary test*. Dari hasil 15 orang responden menghasilkan persentase sebesar 83,7% artinya Reputasi Pribadi pada organisasi JDS dinyatakan Tinggi.

Berdasarkan data *preliminary* dan penyesuaian hasil data wawancara (Rusdiwijaya, 2019) Reputasi akan di nilai sangat memainkan peran dalam organisasi. Pegawai JDS pun tidak semua memiliki reputasi yang baik dikarenakan melihat relasi yang ada, belum semua pegawai untuk bisa terbuka dalam perihal pekerjaan maupun dalam keputusan untuk menawarkan informasi kepada antar pegawai. Hal ini menjadikan suatu *gap* tersendiri bagi individu dan membutuhkan suatu proses penyesuaian terhadap individu masing – masing.

Selanjutnya, apabila *trust* (kepercayaan) antar pegawai sudah terbentuk, maka akan mempunyai kesempatan bagi individu (pegawai) untuk memiliki relasi lebih banyak dalam lingkup reputasi lain seperti reputasi tugas dan reputasi

integrasi pada organisasi. Tentunya dari pengetahuan mempunyai keterkaitan dengan objektivitas reputasi antar pegawai dalam organisasi. Pada biasanya pengetahuan mengenai masalah pelayanan publik meliputi diantaranya: karakteristik masyarakat, kemampuan organisasi publik dan stakeholder yang dapat menjadi partner dalam pemecahan masalah. Dalam tahap ini, proses penciptaan pengetahuan berlangsung dan organisasi selalu berusaha memperbaiki metode kerjanya. Sementara itu, penciptaan pengetahuan dan ide baru digunakan sebagai bagian penting dari proses inovasi, yaitu proses mendifusi ide baru dan mempraktekannya untuk memecahkan masalah organisasi.

Mengetahui pengetahuan masing – masing pegawai dapat membantu proses mengelola pengetahuan , maka Penyebaran pengetahuan menjadi suatu faktor yang sangat dipertimbangkan dalam persaingan organisasi. Rusdiwijaya (2019) mengatakan, bahwa Saat ini yang sering muncul adalah jarang untuk seseorang memiliki pengetahuan yang berpengaruh bagi organisasi. Untuk itu perlunya mendeteksi orang yang memiliki pengetahuan yang baik bagi organisasi sebelum orang tersebut menghilang.

Mendeteksi tingkat pengetahuan seseorang dapat dilakukan dengan mengukur reputasi orang tersebut. Jika seseorang memiliki reputasi yang baik, maka terdapat pengetahuan yang baik pula dalam diri seseorang tersebut. Selain itu, memiliki reputasi yang baik juga berpengaruh dalam hal proses pertukaran pengetahuan, kepercayaan dan kredibilitas terhadap pengetahuan yang disampaikan dalam organisasi. Mereka juga dapat mempengaruhi penilaian organisasi.

Sementara mengenai Jaringan Sosial, setelah mendapati sebagian faktor KM dan Reputasi. Untuk melakukan bentuk inovasi organisasi., pegawai sebagai peran utama dalam organisasi diuntut sudah mempunyai asset pengetahuan baik dan mendalam, terlebih mengenai masalah masyarakat yang dilayaninya.

Dalam jaringan sosial, manusia selalu membina hubungan sosial dengan manusia lain di mana pun dia tinggal dan hidup, tetapi manusia tidak sanggup membina hubungan atau berhubungan dengan semua manusia yang ada di sekitarnya. Hubungan sosialnya selalu terbatas pada sejumlah orang tertentu. Oleh karena itu mengapa setiap individu/manusia membina hubungan sosial dengan

individu/manusia tertentu dan tidak dengan individu/manusia lainnya. Setiap individu belajar melalui pengalamannya untuk masing-masing memilih dan mengembangkan hubungan-hubungan sosial yang tersedia dalam masyarakatnya, disesuaikan dengan kebutuhan-kebutuhan yang ada pada diri individu yang bersangkutan. Jadi, manusia membina hubungan sosial dengan manusia lainnya tidak terjadi secara acak. Konfigurasi hubungan sosial manusia yang satu dengan lainnya ini akhirnya membentuk ‘satu kesatuan sosial’ yang bisa disebut “jaringan sosial”. (Agusyanto dalam PAJIS Indonesia : 2020)

Permasalahan jaringan sosial menurut Rusdiwijaya (2020) merupakan pengelompokan sosial. Pemeran jaringan sosial yang satu dengan anggota lainnya belum tentu saling mengenal. Tak seorang pun menyadari sepenuhnya atau tahu persis–dengan siapa dia berhubungan secara tidak langsung dengan orang atau sekelompok orang lain (umumnya hanya mengenal sebatas “ring satu” dari ego). Sebagai contoh, tidak berfungsinya sistem kontrol, monitoring dan koordinasi sebuah organisasi bukanlah akibat pengelompokan sosial semata. Pengelompokan sosial yang melahirkan “struktur sosial” yang tidak mendukung “struktur formal” dan atau begitu sangat menentukan (sudah tidak lagi sekedar memberi ketidakleluasaan atau constraints) tindakan para anggotanya – baik individual maupun kolektif – sehingga tak seorangpun berani menentang /melanggarnya. Di lain pihak, begitu dominan-nya “struktur sosial” yang lahir dari pengelompokan sosial (jaringan sosial) ini mengakibatkan “struktur formal” organisasi tidak berlaku atau tidak bisa di-jadikan pegangan bagi para anggotanya. Seseorang berani melanggar “struktur formal” tetapi tidak berani melanggar aturan dan norma jaringan sosial.

Jaringan sosial seperti inilah yang membuat sistem Kontrol-Monitoring-Koordinasi organisasi tidak berjalan sebagaimana mestinya sehingga masing-masing unit sosial organisasi tidak mampu untuk tetap mengarahkan tindakan anggota-anggotanya demi tercapainya tujuan atau target yang telah ditetapkan oleh organisasi Dengan memfokuskan diri pada ikatan-ikatan di antara individu

(ketimbang kualitas yang dimiliki oleh individu yang bersangkutan) mendorong kita untuk berpikir tentang ketidakleluasaan-ketidakleluasaan perilaku individual atau kolektif sebab ketidakleluasaan itu inheren dalam cara-cara hubungan sosial yang diorganisasikan.

Dan, standar-standar yang jadi pegangan dalam kehidupan nyata (struktur sosial) membentuk kemungkinan-kemungkinan dan batasan-batasan bagi alternatif tindakan, sikap dan perilaku, di mana standar-standar ini sebenarnya merupakan hasil tawar-menawar dari pasangan-pasangan hubungan diadik yang ada dalam jaringan sosial yang bersangkutan dan bukan secara langsung berasal dari sesuatu yang abstrak seperti kebudayaan, sistem nilai atau tatanan moral. AJS lebih mempelajari “keteraturan individual atau kolektif berperilaku” ketimbang keteraturan “keyakinan” tentang bagaimana mereka seharusnya berperilaku. Bila hakikat atau prinsip dari hubungan-hubungan sosial yang mengikat para aktor dalam jaringan sosial yang bersangkutan diketahui maka dapat dibuat prediksinya tentang struktur sosial yang terciptakan, jenis kontrol dan jenis-jenis pertukarannya. Selain itu, dari perpotongan-perpotongan berbagai jaringan sosial yang terbentuk dalam organisasi, dengan masing-masing struktur sosial yang diciptakannya dapat menjelaskan sejumlah konflik sosial, perubahan dan pengendalian di dalam organisasi (negara dan masyarakat).

Namun, mendapati berbagai hal dari data tersebut, mengartikan adanya perbandingan dari peneliti dari hasil data pengolahan *preliminary test* dengan data observasi peneliti pada saat melakukan kegiatan wawancara. Bahwa, pengaruh *Knowledge Management* masih belum ada sistem pengelolaan manajemen yang baik bagi perusahaan. Maka dalam penelitian ini, peneliti akan melakukan penelitian lanjutan untuk mengetahui apa bentuk *Knowledge Management* dan Reputasi Pribadi yang mempengaruhi bagi Jaringan Sosial pada Organisasi JDS.

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan persepsi serta preferensi dalam mencari data yang di bahas pada penelitian ini yaitu, seberapa efektifitas pengelolaan dan berbagi pengetahuan antar pegawai dengan mempengaruhi seberapa besar reputasi pribadi yang dimiliki pegawai pada perusahaan Jabar Digital Service untuk pembentukan jaringan sosial organisasi. Sesuai dengan

hasil *literature review* yang telah dilakukan, bahwa dalam Penelitian ini analisa data akan membutuhkan metodologi untuk pemetaan jaringan pengetahuan melalui jaringan pengetahuan pribadi serta pembentukan reputasi secara personal pada antar karyawan.

Penerapan *Knowledge Management* pada Organisasi Publik ditujukan untuk mempermudah proses penciptaan, pengumpulan, penyimpanan dan berbagi pengetahuan, meningkatkan kemampuan organisasi dalam mengelola asset intelektual, pengetahuan dan pengalaman yang ada. Namun berdasarkan hasil *preliminary*. Penerapan *Knowledge Management*, khususnya pada organisasi JDS belum begitu massif, karena organisasi hanya sebatas menerapkan pengaplikasian pengetahuan saja (*knowledge acquisition and application*). Lalu, Reputasi pada pun masih sedikit diterapkan oleh pegawai. Sehingga dengan masalah yang dimiliki oleh organisasi akan mengupayakan bagaimana organisasi dapat menyertai dalam pembentukan sistem pengelolaan *Knowledge Management* dan Reputasi (personal) yang baik untuk Organisasi dan mempengaruhi Jaringan Sosial. Diharapkan nantinya dapat membantu memberikan informasi dan pengetahuan organisasi baru terkait kebijakan dalam pelayanan publik pada masyarakat dan pemenuhan kebutuhan industri menyesuaikan dengan stakeholder.

1.4 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, dapat disimpulkan beberapa pertanyaan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana *Knowledge Management* pada Jabar Digital Service.
2. Bagaimana Reputasi pada Jabar Digital Service.
3. Bagaimana Jaringan Sosial pada Jabar Digital Service

4. Bagaimana pengaruh *Knowledge Management* dan Reputasi terhadap Jaringan Sosial pada Jabar Digital Service baik secara parsial maupun simultan.
5. Bagaimana Pemetaan *Social Network Analysis* pada Jabar Digital Service
6. Siapakah Pegawai yang memiliki Pengetahuan yang baik pada Jabar Digital Service

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian yang sudah ada, tujuan dilakukannya penelitian

1. Untuk mengetahui *Knowledge Management* pada Jabar Digital Services.
2. Untuk mengetahui Reputasi pada Jabar Digital Services.
3. Untuk mengetahui Jaringan Sosial pada Jabar Digital Services.
4. Untuk mengetahui pengaruh *Knowledge Management* dan dan Reputasi terhadap Jaringan Sosial pada Jabar Digital Service baik secara parsial maupun simultan.
5. Untuk mengetahui pemetaan *Social Network Analysis* pada Jabar Digital Service
6. Untuk mengetahui siapa pegawai yang memiliki pengetahuan baik pada Jabar Digital Service

1.6 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baik secara teoritis maupun praktis.

a. Aspek Teoritis

Aspek Teoritis yang dapat diambil dari penelitian ini adalah Dengan dilakukannya hasil penelitian ini, dapat digunakan untuk memperkaya referensi ilmu mengenai *Knowledge Management* khususnya

Memetakan Jaringan Organisasi dengan metoda *Social Network Analysis*. Pada lingkup organisasi diharapkan berguna untuk menambah wawasan dan pengetahuan bagi penulis mengenai permasalahan yang dibahas.

b. Aspek Praktis.

Aspek praktis yang dapat diambil dari penelitian ini adalah: Sebagai informasi mengenai pengembangan dan penyebaran dari *Knowledge Management* pada perusahaan,

1. Sebagai informasi untuk pembentukan penilaian pegawai secara objektif dan diterapkan dari aktivitas *knowledge management* dengan sebagai mana mestinya.
2. Sebagai peningkatan produktifitas kerja dan saran bagi pegawai untuk memanfaatkan pengetahuan dengan baik pada perusahaan.
3. Sebagai pedoman untuk melanjutkan penelitian, maka diharapkan mendapat hasil data penelitian yang akurat dan lebih efektif bagi penelitian kedepannya maupun bagi publik milik pemerintah serta masyarakat.

1.7 Ruang Lingkup Penelitian

a) Lokasi dan Objek Penelitian

- Lokasi Penelitian : Jabar Digital Service. Jalan Maulana Yusuf No. 3
Citarum, Bandung, Jawa Barat.
- Objek penelitian : Pegawai (non Aparatur Sipil Negara) Jabar Digital Service

b) Waktu Penelitian : Bulan Desember 2019 – Februari 2020

1.8 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab pendahuluan berisi mengenai gambaran umum tinjauan objek penelitian, latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab tinjauan pustaka berisi mengenai kajian teori – teori dan literatur akan mendukung dalam penelitian ini, terdapat juga perbandingan mengenai penelitian terdahulu sebagai bahan acuan penelitian, serta terdapat kerangka pemikiran dimana sebagai pola pikir peneliti untuk penelitian **BAB III METODE PENELITIAN**

Pada bab metode penelitian menguraikan mengenai pendekatan, metode dan teknik yang digunakan untuk pengumpulan data, pengambilan sample dan pengelolaan data untuk menjelaskan masalah penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab hasil penelitian dan pembahasan berisi mengenai pembahasan mengenai cakupan, karakteristik responden yang dapat dilihat dari berbagai aspek, analisis data, dan pembahasan atas hasil pengolahan data.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab kesimpulan berisi penyimpulan akhir dari hasil penelitian yang telah dilakukan, saran merupakan aspek yang diberikan kepada perusahaan dan saran bagi penelitian selanjutnya manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

.

