WALI KOTA SOLOK
PROVINSI SUMATERA BARAT

KEPUTUSAN WALI KOTA SOLOK
NOMOR : 100.3.3.3- 408 -2024

TENTANG

PENETAPAN PEDOMAN MANAJEMEN PENGETAHUAN
SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH

WALI KOTA SOLOK,

Menimbang

a. bahwa untuk meningkatkan kualitas layanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dan mendukung proses pengambilan keputusan dalam Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, perlu dilaksanakan Manajemen Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di lingkungan Pemerintah Kota Solok dengan mendasarkan pada ketentuan Pasal 52 Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
b. bahwa untuk memberikan panduan bagi Pemerintah Daerah dalam melaksanakan Manajemen Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, perlu menyusun pedoman Manajemen Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.
c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Wali Kota tentang Penetapan Pedoman Manajemen Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Lingkungan Pemerintah Daerah;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kota Kecil dalam

Lingkungan Daerah Propinsi Sumatera Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 19);

2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 4, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
3. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182);
4. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2011 tentang Pedoman Pelaksanaan Program Manajemen Pengetahuan (*Knowledge Management*);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 59 Tahun 2020 tentang Pemantauan dan Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 994);
6. Peraturan Daerah Kota Solok Nomor 1 Tahun 2023 tentang Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (Lembaran Daerah Kota Solok Tahun 2023 Nomor 1, Tambahan Lembaran Daerah Kota Solok Nomor 1;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

KESATU : Menetapkan Pedoman Manajemen Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Lingkungan Pemerintah Daerah sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Walikota ini.

KEDUA : Pedoman Manajemen Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik digunakan sebagai panduan kepada instansi di lingkup Pemerintah Daerah dalam melaksanakan Manajemen Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

KETIGA : Keputusan Wali Kota ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Solok
pada tanggal 26 April 2024

WALI KOTA SOLOK,

ZUL ELFIAN UMAR

LAMPIRAN

KEPUTUSAN WALI KOTA SOLOK

NOMOR : 100.3.3.3 - 408 -2024

TENTANG : PENETAPAN PEDOMAN MANAJEMEN PENGETAHUAN SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH

PEDOMAN MANAJEMEN PENGETAHUAN SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH

BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pengetahuan, yang juga dikenal sebagai knowledge, merujuk pada informasi yang dapat digunakan untuk mengambil keputusan atau melakukan tindakan yang diperlukan. Oleh karena itu, keberadaan pengetahuan dalam suatu organisasi memiliki signifikansi yang besar, karena dapat mempengaruhi mutu keputusan dan tindakan yang diambil, yang pada gilirannya dapat berdampak pada kinerja, daya saing, bahkan kelangsungan hidup organisasi. Untuk menghindari potensi kerugian yang mungkin dihadapi oleh organisasi akibat kesulitan dalam pengambilan keputusan atau pelaksanaan tindakan karena kurangnya pengetahuan yang relevan, pengelolaan pengetahuan di dalam organisasi menjadi sangat krusial.

Peran pegawai dalam konteks pengambilan keputusan berbasis pengetahuan juga sangat penting, mengingat pengetahuan organisasi dapat berasal dari individu atau kelompok pegawai. Pegawai merupakan modal yang menjadi salah satu komponen utama dari aset tak berwujud dan mitra strategis bagi organisasi. Meskipun pegawai pada akhirnya dapat meninggalkan organisasi atau bermutasi ke unit kerja lain, menjaga agar pengetahuan yang dimiliki tetap menjadi aset organisasi menjadi hal yang kritis. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa pengetahuan tersebut dapat terus dimanfaatkan oleh pegawai lain atau oleh organisasi di masa depan.

Dalam konteks Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Solok, seperti halnya perangkat daerah lainnya, peningkatan kinerja menjadi tuntutan yang tidak bisa diabaikan. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) melalui Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik) terus berkembang seiring waktu. Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik diharapkan dapat menjadi pendorong untuk mewujudkan pemerintahan yang terbuka, partisipatif, inovatif, dan akuntabel. Hal ini juga diharapkan dapat meningkatkan kerja sama antar instansi pemerintah, meningkatkan kualitas pelayanan publik, dan mengurangi penyalahgunaan kewenangan dalam bentuk kolusi, korupsi, dan nepotisme.

Dalam menghadapi kompleksitas Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, diperlukan tata kelola dan manajemen yang baik. Manajemen Pengetahuan di dalam Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik diharapkan dapat mengurangi duplikasi upaya dalam memperoleh pengetahuan yang diperlukan, mengurangi biaya dan waktu operasional layanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, serta meningkatkan kompetensi operator Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Dengan manajemen pengetahuan yang efektif, diharapkan pegawai dan organisasi pemerintahan dapat diberdayakan, yang pada akhirnya akan meningkatkan kinerja dan kualitas layanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

1.2. Maksud, Tujuan dan Sasaran

Pedoman Manajemen Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dirancang untuk memberikan arahan kepada Perangkat Daerah lainnya dalam melaksanakan Manajemen Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di lingkungannya.

Tujuan utama dari Manajemen Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik mencakup:

a. Peningkatan mutu layanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik; dan

b. Peningkatan mutu pengambilan keputusan dalam Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik melalui penerapan Manajemen Pengetahuan (yang mendukung proses pengambilan keputusan dalam Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik).

Manfaat yang diharapkan dari implementasi Manajemen Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di lingkungan Pemerintah Daerah melibatkan:

a. Peningkatan kinerja individu dan instansi pemerintahan;

b. Peningkatan efisiensi dalam pemanfaatan sumber daya pengetahuan di instansi;

c. Peningkatan ketahanan serta kelangsungan proses bisnis dalam Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

1.3. Ruang Lingkup Penyusunan

Ruang lingkup Pedoman Manajemen Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik meliputi pokok bahasan sebagai berikut:

a. Konsep Manajemen Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;

b. Kerangka Kerja Manajemen Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;

c. Proses Manajemen Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;

d. Struktur Manajemen Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;

e. Strategi Implementasi Manajemen Pengetahuan Sistem

Pemerintahan Berbasis Elektronik;

f. Forum Koordinasi Manajemen Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;

g. Sistem Informasi Manajemen Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

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 Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang memuat prinsip, kerangka kerja, ekosistem, dan proses bisnis Manajemen Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Solok.

Bab IV. Implementasi proses Manajemen Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, dari perencanaan, pelaksanaan, hingga pemantauan dan evaluasi Manajemen Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Solok.

Bab V. Forum Koordinasi Manajemen Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik sebagai upaya koordinasi dan kolaborasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Bab VI. Alat bantu teknologi dalam mendukung pelaksanaan Manajemen Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Bab VII. Penutup.

BAB II

KONSEP MANAJEMEN PENGETAHUAN

2.1. Definisi Pengetahuan

Pengetahuan atau knowledge dapat dijelaskan sebagai pemahaman yang seseorang miliki mengenai suatu hal, yang diperoleh melalui pengalaman dan/atau proses pembelajaran. Pemahaman ini kemudian dapat menjadi landasan untuk mengambil keputusan atau melaksanakan tindakan yang diperlukan.

2.2. Manajemen Pengetahuan

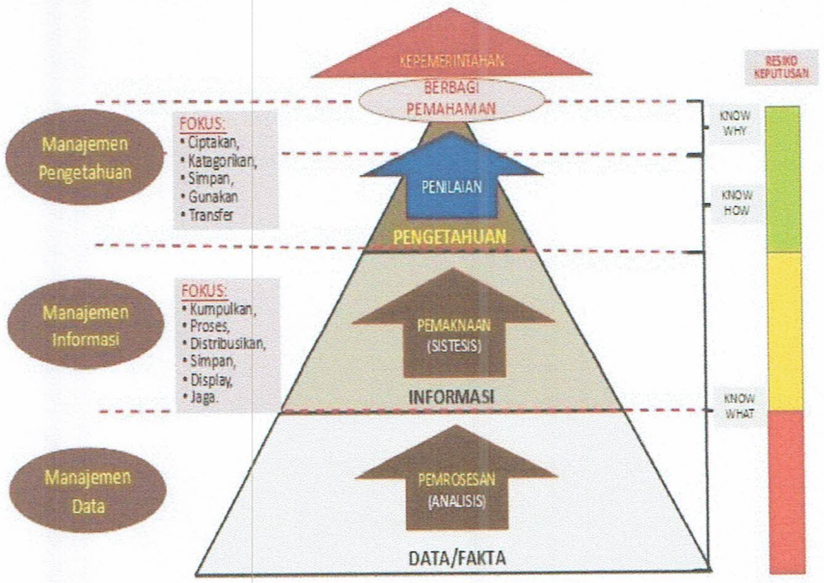
Manajemen pengetahuan merupakan tindakan yang terorganisir dan sistematis dalam mengembangkan serta memanfaatkan pengetahuan yang dimiliki untuk mendukung proses pengambilan keputusan guna meningkatkan kinerja organisasi. Kegiatan dalam manajemen pengetahuan mencakup usaha perolehan, penyimpanan, pengolahan, dan pengambilan kembali pengetahuan, serta pemanfaatan dan penyebarannya, bersama dengan evaluasi dan perbaikan terhadap pengetahuan sebagai aset intelektual organisasi.

2.3. Sistem Manajemen Pengetahuan

Sistem manajemen pengetahuan merujuk pada suatu sistem, umumnya berbasis teknologi informasi, yang digunakan untuk mengelola pengetahuan pada setiap tahapannya, termasuk perolehan, penyimpanan, pengambilan kembali, pemanfaatan, dan penyempurnaan.

2.4. Data, Informasi dan Pengetahuan

Gambar 1. Konsep Data, Informasi dan Pengetahuan (Jann Hidajat, SBMITB) Pengetahuan, sering kali dihubungkan dengan data dan informasi, namun secara umum perbedaannya terletak pada kedalaman arti atau makna, sampai dengan relevansinya 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)

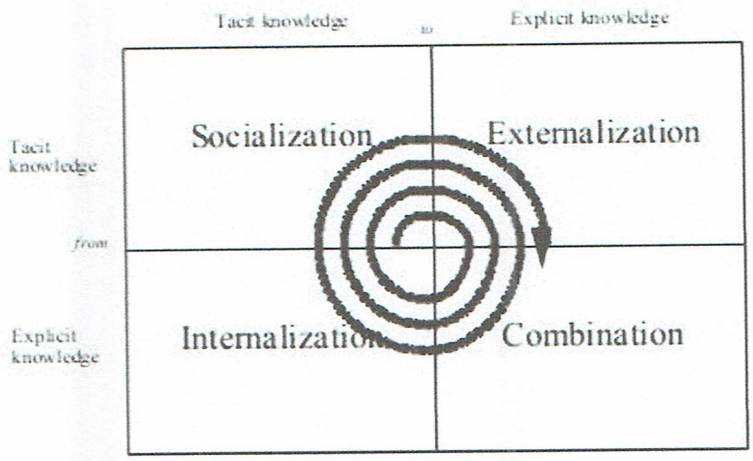
Data adalah bagian terkecil yang merupakan representasi atau kumpulan dari fakta sebagai hasil observasi terhadap suatu kondisi atau kejadian, yang bisa diwujudkan dalam bentuk angka, tulisan atau gambar, dan biasanya tidak memiliki konteks ataupun memiliki arti yang terbatas. Informasi adalah data yang 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).

a. Pengetahuan eksplisit adalah jenis pengetahuan yang sudah secara jelas didokumentasikan dan disimpan dalam bentuk nyata pada suatu media tertentu, baik dalam format teks maupun audio visual. Jenis pengetahuan ini cenderung lebih mudah dikelola dan disebarluaskan, dan contohnya meliputi prosedur, standar kerja, serta petunjuk penggunaan yang umumnya tersedia dalam bentuk tertulis atau panduan audio visual.

b. Pengetahuan implisit (tacit) merujuk pada pengetahuan yang masih terdapat dalam pikiran individu yang memilikinya, yang timbul sebagai hasil dari pengalaman dan proses pembelajaran yang telah dialaminya. Pengetahuan jenis ini cenderung lebih sulit untuk dikelola dan disebarluaskan karena sangat bergantung pada kemampuan individu dalam mengartikulasikan atau merepresentasikan pengetahuan yang dimilikinya.



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

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

1. 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.

2. Proses Eksternalisasi

Proses eksternalisasi pengetahuan adalah proses transformasi pengetahuan implisit di masing-masing individu ke dalam bentuk pengetahuan eksplisit dan menyimpannya dalam suatu media tertentu yang memungkinkan untuk dikelola, diakses dan didesiminasikan.

3. Proses Kombinasi

Proses transformasi knowledge melalui kombinasi adalah proses yang mengombinasikan berbagai pengetahuan eksplisit yang berbeda untuk menghasilkan pengetahuan eksplisit baru.

4. 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 maupun organisasi, karena dapat terus bertambah, berkurang, atau bahkan hilang. Peningkatan pengetahuan dapat terjadi melalui akumulasi pengalaman, proses pembelajaran, diskusi, sosialisasi, dan partisipasi dalam jejaring sosial. Di sisi lain, pengetahuan tidak hanya dapat bertambah, tetapi juga dapat berkurang baik dari segi kuantitas maupun kualitas seiring berjalannya waktu, terutama jika tidak dijaga dengan baik atau tidak dimanfaatkan.

Pengetahuan dapat berkurang karena perpindahan tempat kerja, pensiun, atau meninggalnya individu pemilik pengetahuan, terutama pada pengetahuan implisit yang sangat tergantung pada individu tersebut. Oleh karena itu, salah satu fungsi manajemen pengetahuan adalah memastikan bahwa pengetahuan yang dimiliki oleh individu atau organisasi dapat dijaga dengan baik dan dimanfaatkan secara efektif. Tujuannya adalah untuk menghindari atau meminimalkan dampak risiko dari penurunan atau hilangnya pengetahuan dari organisasi.

2.7. Manfaat Manajemen Pengetahuan

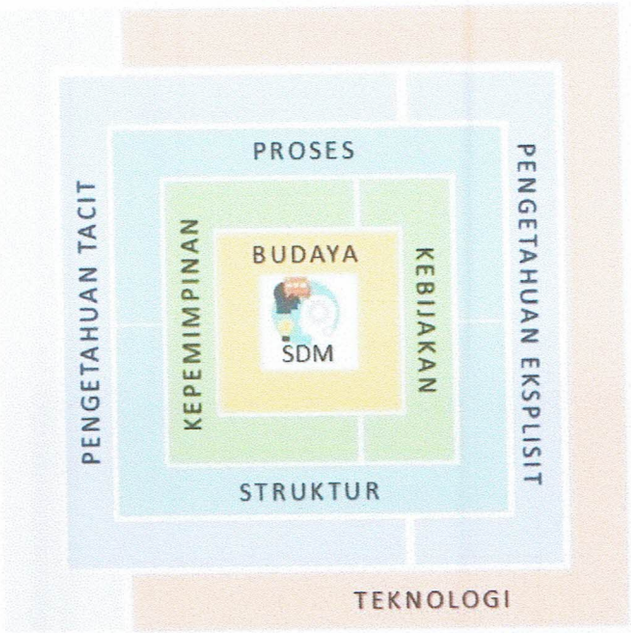
Beberapa manfaat yang diharapkan akan dapat diperoleh dari penerapan manajemen pengetahuan, di antaranya adalah sebagai berikut :

a. Mempercepat akses terhadap pengetahuan organisasi
b. Meningkatkan kinerja pegawai
c. Meningkatkan kualitas dan kecepatan dalam pengambilan keputusan
d. Meningkatkan kualitas dan efektifitas pelayanan
e. Menciptakan inovasi dan perubahan positif.

2.8. Kerangka Pikir Manajemen Pengetahuan

Kerangka pikir dalam pelaksanaan Manajemen Pengetahuan dapat diilustrasikan melalui gambaran berikut, yang menjelaskan perspektif dalam membangun proses pengelolaan pengetahuan di suatu organisasi dengan fokus pada Sumber Daya Manusia (SDM) sebagai sumber utama penciptaan pengetahuan organisasi. Untuk mencapai hal tersebut,

diperlukan budaya kerja yang mendukung, yang memerlukan kepemimpinan (leadership) dan arahan kebijakan (direction) pada tingkat strategis. Selain itu, dukungan dari struktur dan proses pengelolaan di tingkat taktis (manajerial) juga diperlukan. Semua ini dilakukan dengan tujuan untuk mengembangkan pengetahuan, baik yang bersifat eksplisit maupun implisit, dengan memanfaatkan alat bantu berbasis teknologi informasi dan komunikasi.



Gambar 3. Kerangka Pikir Implementasi Manajemen Pengetahuan

Meskipun peran teknologi sangat penting dalam mendukung implementasi Manajemen Pengetahuan, namun keberhasilannya tidak semata-mata tergantung pada ketersediaan teknologi. Seperti yang dijelaskan sebelumnya, teknologi hanyalah bagian eksternal, sedangkan inti dari Manajemen Pengetahuan adalah bagaimana membentuk budaya kerja yang didukung oleh kepemimpinan dan kebijakan yang kondusif dalam mengelola pengetahuan organisasi, baik yang bersifat eksplisit maupun implisit.

Oleh karena itu, setiap pemimpin dan anggota staf di Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah diharapkan menerapkan Manajemen Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dalam setiap kegiatan sebagai bagian dari upaya mencapai tujuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Ini mencakup memahami pentingnya budaya kerja yang mendukung, kepemimpinan yang efektif, dan kebijakan yang mengarah pada pengelolaan pengetahuan secara holistik untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan pencapaian tujuan organisasi.

BAB III

MANAJEMEN PENGETAHUAN

SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK

3.1. Definisi Manajemen Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

Manajemen Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik adalah serangkaian proses untuk mencapai penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang efektif, efisien, dan berkesinambungan, serta layanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang berkualitas. Manajemen Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, 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 Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

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

3.2. Prinsip Manajemen Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

Prinsip utama dalam penerapan Manajemen Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di lingkungan Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah adalah:

1. Berorientasi pada penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang sesuai dengan visi dan misi instansi pemerintahan;
2. Merupakan bagian dari proses pengambilan keputusan dengan memanfaatkan pengetahuan terbaik yang dikelola;
3. Memperhatikan faktor manusia, proses bisnis, teknologi, dan budaya organisasi;
4. Berorientasi pada proses pengumpulan, pengelolaan dan bagi pakai pengetahuan dalam Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
5. Bersifat transparan, inklusif, sistematis, terstruktur, dan tepat waktu;
6. Mengutamakan efektifitas, keterpaduan, kesinambungan, efisiensi, akuntabilitas, interoperabilitas dan keamanan;

7. Bersifat dinamis, berulang atau iteratif, tanggap akan perubahan dan merupakan upaya perbaikan secara terus menerus.

3.3. Kerangka Kerja Manajemen Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

Kerangka kerja Manajemen Pengetahuan bertujuan untuk membantu Pemerintah Daerah dalam mengintegrasikan Manajemen Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik 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 Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dalam rangka mewujudkan pengelolaan pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, terdiri dari 3 komponen utama yaitu:

1. Pembangunan Budaya Berbagi dan Meningkatkan Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

   Pembangunan budaya yang mendukung pencapaian tujuan manajemen pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik 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 Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik 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 Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik 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 Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik 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 Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, 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 Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di instansi pemerintah. Selain itu, untuk mendorong penerapan manajemen pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, perlu dibangun sistem penghargaan terhadap kontribusi ASN dalam pembangunan basis pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, baik dalam berbagi pengetahuan maupun berpartisipasi dalam memecahkan masalah dan menciptakan pengetahuan-pengetahuan baru Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

2. Penyelenggaraan Proses Bisnis Manajemen Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

Proses Bisnis Manajemen Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik 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 (knowledge management life cycle).

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

Proses Manajemen Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik 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 Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang terpusat dan terintegrasi menjadi sarana penting dalam mendukung terselenggarakannya proses pengelolaan pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di lingkungan Pemerintah Daerah secara efektif dan efisien.

3. Pembentukan Struktur Pengelola Manajemen Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

   Struktur Manajemen Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di lingkungan Pemerintah Daerah perlu dibentuk dan ditetapkan agar memastikan adanya tugas yang jelas dalam pelaksanaan manajemen pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, sesuai dengan siklus proses manajemen umumnya, mulai dari perencanaan, pelaksanaan, pemantauan pengendalian, hingga tindakan perbaikan secara berkelanjutan.

   Dalam upaya mencapai keterpaduan, struktur pengelola manajemen pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik harus menjadi bagian integral dari tim koordinasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Pemerintah Daerah. Dengan demikian, manajemen pengetahuan akan menjadi komponen yang terintegrasi dan sejalan dengan proses manajemen secara keseluruhan, memastikan adanya koordinasi yang efektif dan terfokus pada pencapaian tujuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik secara holistik.

3.4. Ekosistem Manajemen Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

Ekosistem Manajemen Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik merupakan suatu tatanan utuh yang memungkinkan tumbuh dan berkembangnya pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik 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 Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, secara garis besar dapat dikelompokkan sebagai berikut.

1. Pelaksana, yang terdiri dari
   a. Pemilik pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, yang dapat berupa individu maupun organisasi.

b. Pengguna pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, yang dapat berasal dari internal organisasi, maupun eksternal organisasi.

c. Pengelola proses manajemen pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, baik pengelola di tingkat Pemerintah Daerah, maupun di tingkat nasional. Pengelola proses manajemen pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, selain membangun basis pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, juga bertugas sebagai *orchestrator* yang mendorong interaksi dan kolaborasi, untuk menjembatani kebutuhan pengetahuan antara pemilik dan penggunapengetahuan.

d. Penyedia teknologi untuk mendukung penerapan manajemen pengetahuan, yang antara lain terdiri dari:

   i. Pengelola *Knowledge-base* atau basis pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, yang menyediakan dan memelihara basis pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik untuk dapat diakses dan digunakan oleh penggunanya, dan/atau

   ii. Pengelola alat bantu aplikasi manajemen pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, antara lain yang bertugas mengelola dan menyediakan alat bantu untuk mendukung proses-proses manajemen pengetahuan, seperti aplikasi untuk mencari pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang dibutuhkan, berbagi pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, penciptaan pengetahuan baru Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, dan sebagainya.

e. Pengelola kompetensi sumber daya manusia, yang berkepentingandalam 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 pengetahuanSistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, tergantung pada konteks dari pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik terkait.

2. Pendukung, yang terdiri dari

   a. Pengelola kebijakan (regulator), dalam hal ini,

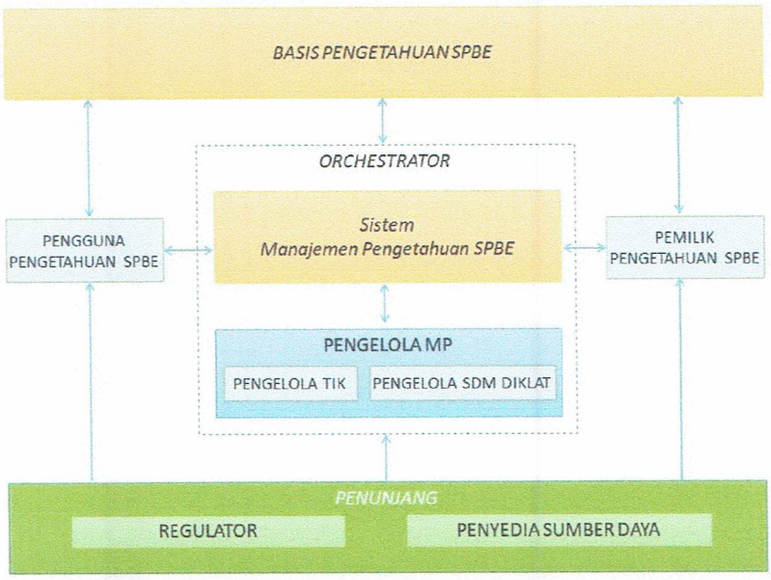
      i. Penentu kebijakan dan peraturan terkait penerapan manajemen pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik; serta

      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 Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, yang ditunjang antara lain dengan nilai- nilai, prinsip, kebijakan, struktur organisasi, proses, sumber daya, sarana dan pra-

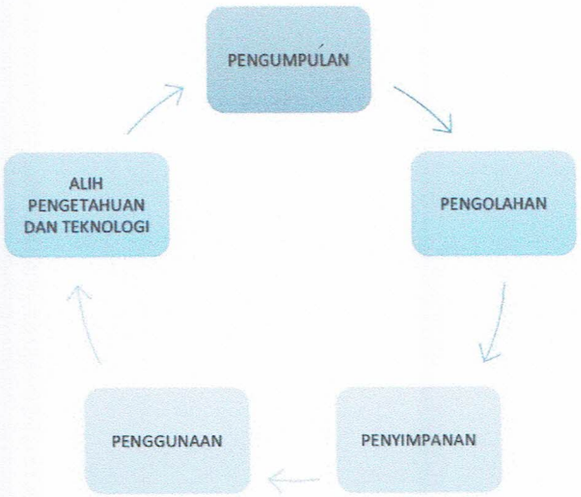
sarana yang mendukung fungsi dan tumbuh-kembangnya ekosistem menjadi semakin baik dan bermanfaat.



Gambar 4.Ekosistem Manajemen Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

3.5. Proses Manajemen Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

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



Gambar 5. Siklus Manajemen Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

1. Proses Pengumpulan

   Pengetahuan terkait Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang biasanya tersebar di instansi pemerintahan, perlu dikumpulkan, untuk selanjutnya dapat disimpan dan dirawat dengan baik. Proses pengumpulan dalam manajemen pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik perlu dilakukan secara terencana sesuai kebutuhan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

2. Proses Pengolahan

   Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang telah

dikumpulkan perlu diolah, disusun dan diatur dengan baik, untuk memudahkan perawatan serta penggunaannya.

3. Proses Penyimpanan

   Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik perlu disimpan dalam suatu tempat penyimpanan, yang memungkinkan pemeliharaan pengetahuan tersebut dalam berbagai bentuk representasi pengetahuan.

4. Proses Penggunaan

   Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik 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 Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik bertujuan untuk memastikan bahwa pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dapat dikuasai oleh pihak- pihak yang membutuhkannya dalam rangka pencapaian tujuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

BAB IV

STRATEGI IMPLEMENTASI MANAJEMEN PENGETAHUAN SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK

Untuk menerapkan manajemen pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Solok, perlu dilakukan perencanaan strategis dan rangkaian langkah-langkah. Langkah-langkah dan strategi tersebut mencakup pembentukan struktur organisasi, proses perencanaan, implementasi, serta pemantauan dan evaluasi, agar pelaksanaannya dapat berjalan dengan lancar.

4.1. Penyiapan Pengelolaan

Penerapan Manajemen Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di seluruh tingkatan di Pemerintah Daerah menjadi suatu kebutuhan. Dalam melaksanakan Manajemen Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, esensial untuk menetapkan bentuk organisasi yang memiliki tanggung jawab dan kewenangan dalam mengelola pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di lingkungan instansi pemerintah. Hal ini mencakup pembentukan struktur pelaksana, persiapan sumber daya, dan formulasi kebijakan internal terkait implementasi Manajemen Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

4.1.1. Struktur Manajemen Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Struktur Manajemen Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Solok, secara garis besar terdiri dari 2 komponen utama yaitu:

1. Komite Pengarah Manajemen Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;

   Komite Pengarah terdiri dari pimpinan yang bertugas dan bertanggung jawab untuk:

   a. Menetapkan kebijakan penerapan Manajemen Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;

   b. Memberikan arahan dalam penerapan Manajemen Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;

   c. Mengawasi pelaksanaan Manajemen Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Solok.

   Komite Pengarah Manajemen Pengetahuan, sebaiknya terintegrasi dalam Koordinator Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di tingkat instansi Pemerintah Daerah Kota Solok, dan berperan aktif dalam memberikan arahan dan kebijakan terkait manajemen pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, seperti penentuan konteks pengelolaan pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di lingkungannya, terlibat langsung dalam perencanaan dan pengendalian manajemen pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, maupun terlibat aktif dalam mendorong budaya kerja yang kondusif dalam membangun dan meningkatkan pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

2. Pelaksana Manajemen Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

   Pelaksana Manajemen Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik bertugas dan bertanggung- jawab dalam:

   a. Melakukan koordinasi dalam perencanaan dan evaluasi Manajemen Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, dengan

      1. Menyiapkan instrumen kebijakan yang dibutuhkan dalam pelaksanaan manajemen pengetahuan, antara lain,

         i. Pedoman pelaksanaan Manajemen Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

         ii. Rencana kerja Manajemen Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik,

         iii. Prosedur kerja yang dibutuhkan dalam pelaksanaan Manajemen Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;

      2. Melakukan koordinasi dalam melakukan pengukuran, pemantauan dan evaluasi manajemen pengetahuan;

      3. Melakukan koordinasi dalam melakukan pelatihan yang diperlukan dalam implementasi manajemen pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

   b. Melakukan koordinasi dalam identifikasi, pengumpulan, pengolahan, penggunaan serta proses alih pengetahuan dan teknologi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dalam instansi, antara lain dengan

      1. Melakukan analisa kesesuaian konten pengetahuan yang dikumpulkan;

      2. Mendorong interaksi dan komunikasi antara pemilik dan pengguna pengetahuan, baik di dalam instansi maupun antar instansi;

      3. Membentuk Komunitas Praktisi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

   c. Melakukan koordinasi dalam penyediaan fasilitas teknologi untuk Manajemen Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, dengan

      1. Memastikan tersedianya layanan aplikasi sistem manajemen pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik untuk instansi;

      2. Melakukan pengelolaan teknis terhadap tools / alat bantu sistem manajemen pengetahuan;

      3. Berkoordinasi dengan pengelola teknis Sistem Manajemen Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di tingkat Pusat.

Struktur pengelolaan Manajemen Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dapat berbentuk kelompok kerja yang memiliki tanggung jawab tambahan terkait pelaksanaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di instansi. Namun, sebaiknya implementasi Manajemen Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik seharusnya menjadi bagian integral dari tugas dan fungsi suatu unit kerja

tertentu dan/atau beberapa unit kerja terkait di Perangkat Daerah Kota Solok. Unit kerja yang melaksanakan Manajemen Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dapat berbeda satu sama lain, tergantung pada karakteristik masing-masing Perangkat Daerah Kota Solok.

Dalam membangun basis pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, para pelaksana dapat mendorong interaksi dan komunikasi antara pemilik dan pengguna pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik melalui pembentukan berbagai kelompok Komunitas Praktisi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (*Community of Practices*) sesuai dengan ruang lingkup pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang sedang dibangun.

Masing-masing Komunitas Praktisi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang dibentuk, memiliki karakteristik sebagai berikut,

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

4.1.2. Penyiapan Sumber Daya.

Sumber daya merupakan elemen krusial agar suatu organisasi dapat menjalankan tugasnya secara efisien dan sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan. Dalam hal sumber daya, organisasi perlu menetapkan dan menyediakan berbagai jenis sumber daya, seperti sumber daya manusia (SDM), fasilitas teknologi, dan anggaran yang diperlukan guna mendukung pembentukan, implementasi, pemeliharaan, pengukuran, pelaporan, dan peningkatan berkelanjutan dari sistem manajemen pengetahuan.

Tanggung jawab pelaksana Manajemen Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Pemerintah Daerah adalah merencanakan kebutuhan dan alokasi sumber daya untuk mendukung pelaksanaan Manajemen Pengetahuan di instansi masing-masing. Pimpinan instansi memegang peranan penting dalam mengarahkan dan memfasilitasi penyediaan sumber daya yang dibutuhkan, agar pencapaian Manajemen Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik sesuai dengan prioritas di instansi tersebut.

Ketersediaan sumber daya manusia (SDM) dalam mendukung proses pelaksanaan Manajemen Pengetahuan sangat krusial, oleh karena itu, setiap instansi perlu mengidentifikasi kompetensi dan keterampilan yang diperlukan untuk mengimplementasikan Manajemen Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di instansinya. Hal ini melibatkan kebutuhan sosialisasi, pelatihan, serta fasilitasi forum diskusi sebagai bagian dari implementasi Manajemen Pengetahuan Sistem Pemerintahan

Berbasis Elektronik di instansi tersebut, antara lain berupa :

1. *Chief Knowledge Officer* (CKO), adalah individu yang memiliki visi serta digital *leadership* yang diperlukan dalam memberikan arahan strategis dan mendorong inisiatif pelaksanaan Manajemen Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di instansi. CKO dapat diperankan oleh Koordinator Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik atau minimal Ketua Komite Pengarah Manajemen Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Instansi Pemerintah.
2. *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 Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di instansi.
3. *Knowledge Analyst*, adalah individu-individu yang memiliki kemampuan antara lain dalam,
   a. menganalisa kebutuhan dan mengetahui lokasi pengetahuan,
   b. melakukan kodifikasi pengetahuan,
   c. mengelola bentuk dan representasi pengetahuan, serta menjaga kemutakhirannya.
4. *Knowledge Analyst* merupakan bagian dari Pelaksana Manajemen Pengetahuan di Instansi Pemerintah.
5. *Knowledge Systems Engineer*, adalah individu-individu yang memiliki kemampuan dalam menyediakan dan mengelola solusi aplikasi pendukung penerapan Manajemen Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. *Knowledge Systems Engineer* merupakan bagian dari Pelaksana Manajemen Pengetahuan di Instansi Pemerintah.
6. *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 Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik 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 upaya meningkatkan kompetensi, beberapa jenis pelatihan diperlukan, mulai dari pemahaman tentang manajemen pengetahuan (*knowledge management awareness*) hingga pelatihan mengenai teknik dan alat bantu yang relevan dalam pelaksanaan Manajemen Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Pentingnya ketersediaan sarana dan prasarana teknologi untuk mendukung proses Manajemen Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik menuntut agar prinsip-prinsip Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, termasuk prioritas pada penggunaan kode sumber terbuka (*Open Source Software*) dan *interoperabilitas* antar sistem, dapat terpenuhi.

Ketersediaan anggaran yang memadai dalam implementasi Manajemen Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di instansi memiliki peran krusial, dan perlu dikelola sesuai dengan peraturan yang berlaku dengan fokus pada efektivitas, keterpaduan, dan

efisiensi.

4.1.3. Penetapan Kebijakan Internal.

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

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

1. Kebijakan terkait pengembangan dan pemeliharaan Pengetahuan terkait Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik,
2. Penetapan organisasi pelaksana Manajemen Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, misalnya dalam bentuk peraturan, keputusan atau sejenisnya,
3. Penetapan personil pelaksana Manajemen Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, misalnya dalam bentuk surat penugasan atau sejenisnya,
4. Pedoman pelaksanaan Manajemen Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, misalnya dalam bentuk dokumen acuan kegiatan, tata cara pelaksanaan, prosedur kerja, atau sejenisnya, yang antara lain memuat,
   a. arah kebijakan internal,
   b. tujuan penerapan,
   c. pihak-pihak yang berkepentingan,
   d. strategi pelaksanaan, dan
   e. sumber daya yang dibutuhkan dalam penerapan Manajemen Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Instansi Pemerintah

4.2. Proses Perencanaan

Perencanaan Manajemen Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik merupakan bagian dalam perencanaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Solok, yang meliputi antara lain penentuan ruang lingkup dan identifikasi pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang dikelola, yang menjadi dasar dalam penyusunan rencana strategis, peta rencana, serta rencana kegiatan dalam melaksanakan Manajemen Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

4.2.1. Penentuan Ruang Lingkup Manajemen Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

Lingkup pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang perlu dikelola sebenarnya mencakup semua aspek dalam Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Namun, dalam praktiknya, pengelolaan dapat dilakukan secara bertahap. Sebagai contoh, cakupan Manajemen Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dapat diorganisir

sesuai dengan komponen yang terdapat dalam peta rencana Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Komponen tersebut mencakup tata kelola Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, manajemen Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, layanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, infrastruktur, aplikasi, keamanan informasi, dan audit TIK.

Selanjutnya, ruang lingkup Manajemen Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dapat dinilai berdasarkan perkembangan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik secara keseluruhan dan implementasi khusus Manajemen Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

4.2.2. Identifikasi Kebutuhan Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

Penting untuk melakukan identifikasi pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik sebagai langkah awal dalam perencanaan Manajemen Pengetahuan di Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah. Pada tahap ini, dilakukan pengenalan pengetahuan yang sudah dimiliki, yang belum dimiliki, dan yang dibutuhkan oleh institusi guna mendukung penggunaan dan pencapaian tujuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Pengetahuan terkait Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang diperlukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Solok dapat berupa tacit, yaitu pengetahuan yang masih berada dalam pemikiran seseorang yang diperoleh dari pemahaman atau pengalaman terkait Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Selain itu, pengetahuan bisa berupa *explicit*, yang sudah direkam atau didokumentasikan dalam bentuk yang dapat diakses dan dipahami oleh orang lain.

Melalui identifikasi kebutuhan pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, diharapkan dapat dilacak dan diketahui lokasi praktik, entitas, atau unit kerja, serta individu yang memerlukan, mampu menciptakan, atau memiliki pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang perlu dikelola. Individu pemilik pengetahuan dapat berupa para ahli atau praktisi yang berpengalaman dalam organisasi.

Langkah krusial dalam identifikasi pengetahuan adalah menetapkan pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang bersifat kritikal atau sangat dibutuhkan oleh instansi, serta memberikan prioritas dalam upaya pengelolaannya. Beberapa kebutuhan pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dapat diidentifikasi berdasarkan lingkup atau aspek-aspek dalam Peta Rencana Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Pemerintah Daerah Kota Solok.

Tabel 1. Identifikasi Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Solok.

KEBUTUHAN PENGETAHUAN	SUMBER ORGANISASI	SUMBER INDIVIDU
1. Tata Kelola Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik		
a. Tata cara penyusunan peta rencana Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Pemerintah Daerah Kota Solok.	Bappeda; Dinas Komunikasi dan Informatika; Bagian Organisasi Sekda	Pejabat terkait, Perencana

b. Tata cara penyusunan dan kebijakan penetapan turunan, pedoman, prosedur atau SOP Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik	Bappeda; Dinas Komunikasi dan Informatika; Bagian Organisasi Sekda	Pejabat terkait, Analis Kebijakan
c. Tata cara penyusunan Arsitektur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Pemerintah Daerah Kota Solok.	TIM Koordinasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Kota Solok	Pejabat terkait, Perencana, Perekayasa, Pranata Komputer, dll.
d. Pengalaman atau praktik baik (*best practices*) dalam tata kelola Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Pemerintah Daerah Kota Solok.	Dinas Komunikasi dan Informatika; dan Bagian Organisasi Setda	Pejabat terkait, Perekayasa, Pranata Komputer, Administrator Jaringan dll.
2. Manajemen Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik		
a. Penerapan aspek-aspek manajemen Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik secara efisien dan terpadu.	TIM Koordinasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Kota Solok	Pejabat terkait, Pranata Komputer, Auditor
b. Penerapan atau praktik baik (*best practices*) pengembangan kompetensi SDM terkait Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.	BKPSDM dan Bagian Organisasi Setda	Pejabat terkait, Analis Kepegawaian
3. Layanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik		
a. Cara penanganan masalahyang timbul dalam penyediaan atau penggunaan layanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.	Dinas Komunikasi danInformatika;	Pejabat terkait, Administrator/ pengelola basis data, pengelola aplikasi, operator
b. Cara mengukur tingkat layanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik	Dinas Komunikasi danInformatika;	Pejabat terkait, Administrator/ pengelola basis data, pengelola aplikasi, Operator
4. Infrastruktur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik		
a. Tahapan dalam mengelola, memelihara atau mengembangkan infrastruktur jaringan intra pemerintah.	Dinas Komunikasi dan Informatika	Pejabat terkait, Pengelola jaringan

b. Tahapan dalam proses integrasi perangkat Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik	Dinas Komunikasi dan Informatika	Pejabat terkait, Pengembang Aplikasi
5. Aplikasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik		
a. Cara menangani masalah dalam implementasi aplikasi umum Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.	Dinas Komunikasi dan Informatika	Pejabat terkait, Operator sistem
b. Tahapan perencanaan dan pengembangan aplikasi khusus Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.	Dinas Komunikasi dan Informatika	Pejabat terkait, Pranata Komputer Jaringan, CSIRT
6. Keamanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik		
a. Cara mengidentifikasi potensi kelemahan (*vulnerability*) keamanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.	BSSN; Dinas Komunikasi dan Informatika;	Pejabat terkait, Pengelola
b. Cara mengatasi permasalahan keamanan informasi dalam penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.	BSSN; Dinas Komunikasi dan Informatika;	Pejabat terkait, Pengelola Jaringan, CSIRT
7. Audit TIK Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik		
a. Tahapan dalam menyusun perencanaan dan pelaksanaan audit TIK.	Kemenkominfo; BPPT; Inspektorat; TIM Koordinasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Kota Solok;	Pejabat terkait, Auditor
b. Langkah-langkah yang dilakukan dalam menindak-lanjuti hasil temuan audit TIK.	Kemenkominfo; BPPT; Inspektorat; TIM Koordinasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Kota Solok;	Pejabat terkait, Auditor

4.3. Proses Pelaksanaan

Dalam pelaksanaan implementasi manajemen pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik terdapat langkah-langkah sebagai berikut :

4.3.1. Proses Pengumpulan

Pengetahuan mengenai Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, termasuk yang bersifat konseptual, operasional/prosedural, dan

permasalahan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, perlu dikumpulkan agar dapat disimpan, dikelola, dan dirawat dalam format atau media yang memudahkan pencarian, penyebaran, dan pemanfaatan ulang.

Proses pengumpulan pengetahuan baru terkait Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dapat dilakukan di seluruh lini proses bisnis di instansi pemerintahan. Selanjutnya, pengetahuan tersebut dapat ditempatkan dalam suatu repositori atau tempat penyimpanan yang disebut basis pengetahuan (*knowledge base*) Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dalam bentuk yang terpusat.

Proses pengumpulan pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik 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 Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Sebagai contoh, pencatatan penanganan insiden atau permasalahan sistem oleh petugas pelayanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, 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 Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik untuk mendorong pengumpulan serta penciptaan pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang dibutuhkan.

Proses pengumpulan pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dapat dianggap sebagai tahap lanjut dari proses pengelolaan data dan informasi di instansi pemerintah. Oleh karena itu, sebaiknya proses pengumpulan pengetahuan difasilitasi sejak awal.

Stimulasi pengumpulan pengetahuan dapat dimulai ketika pengetahuan masih bersifat *intangible*. Salah satu caranya adalah melalui diskusi dengan berbagai pihak yang memiliki pengetahuan tertentu. Selama proses diskusi, pertukaran informasi diharapkan mampu merangsang terbentuknya pengetahuan baru terkait topik pembahasan.

Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik perlu diubah dari bentuk *intangible*, tacit, atau yang masih berupa data, informasi, atau pemahaman yang belum terstruktur atau belum didefinisikan secara formal, menjadi pengetahuan yang bersifat *tangible* dan *explicit*. Dengan kata lain, pengetahuan yang dikumpulkan harus didokumentasikan, diartikulasikan, dan direpresentasikan secara jelas agar dapat diserap dan dimanfaatkan kembali.

4.3.2. Proses Pengolahan

Pengelolaan pengetahuan juga dapat mencakup penanganan terhadap pengetahuan lama yang telah ada, diolah, dimodifikasi, atau dibentuk menjadi pengetahuan baru.

Representasi pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang efektif menjadi sangat penting agar dapat dipahami oleh orang lain dan memastikan bahwa pengetahuan tersebut dapat dimanfaatkan kembali dalam mendukung pengambilan keputusan dan pelaksanaan tindakan dalam Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Pengetahuan eksplisit Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang terkumpul dalam basis pengetahuan perlu melalui proses pengkodifikasian, pengorganisasian, dan dilengkapi dengan *metadata* pengetahuan. Hal ini bertujuan untuk memudahkan pencarian dan pemanfaatan kembali pengetahuan. Dalam perkembangan teknologi saat ini, proses ini dapat ditingkatkan dengan dukungan alat bantu sistem informasi manajemen pengetahuan. Berikut adalah contoh *metadata* pengetahuan yang diperlukan untuk membangun basis pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Tabel 2. Meta data Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

NO	METADATA	KETERANGAN
1.	Nomor ID	Nomor ID pengetahuan
2.	Judul	Judul atau *title* dari pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik
3.	Penulis	Penulis atau *author* adalah nama penulis, penyusun atau pembuat pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik
4.	Instansi	Instansi penyedia pengetahuan, atau berupa instansi dari Penulis pada waktu membuat/menulis pengetahuan
5.	Deskripsi	Penjelasan secara naratif dari pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik
6.	Waktu	Waktu penerbitan atau publikasi dari pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik
7.	Format	Bentuk atau media penyimpanan dari pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, misalnya tulisan, gambar, audio, video
8.	Lingkup	Lingkup Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik atau kategori, adalah pengelompokan pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik sesuai aturan, kebijakan atau rencana yang disepakati, misalnya arsitektur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, pemantauan dan evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, manajemen layanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, manajemen pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, audit TIK dan sebagainya

9.	Label	Label atau *tags* (*taggings*) dari adalah frasa atau kata kunci dari pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik untuk memudahkan pencarian kembali
10.	Kontributor	Kontributor, atau nama pendukung yang memberikan kontribusi pada penulis dalam menyusun pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. 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 Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

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

4.3.3. Proses Penyimpanan

Pengetahuan dalam Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik memerlukan suatu wadah penyimpanan yang disebut sebagai basis pengetahuan (*knowledge base repository*). Desain tempat penyimpanan dan struktur pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik perlu dipertimbangkan dengan seksama, termasuk aspek kapasitas, fungsionalitas penyimpanan, dan kebutuhan ketepatan serta kecepatan (performansi) saat mencari dan mengakses pengetahuan di dalamnya.

Dengan kemajuan teknologi saat ini, penyimpanan media pengetahuan dapat dilakukan secara elektronik tanpa batasan pada format tulisan saja, melainkan juga mencakup gambar, suara, serta bentuk statis dan dinamis seperti video animasi. Media tersebut dapat digunakan untuk merepresentasikan informasi dan pengetahuan yang telah terkumpul.

Sebaiknya, penyimpanan pengetahuan di instansi dilakukan secara terpusat di Pusat Data Nasional dengan memanfaatkan teknologi komputasi awan (*cloud*). Hal ini bertujuan untuk memudahkan penyediaan layanan berbagi pengetahuan secara efisien.

4.3.4. Proses Penggunaan

Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik memiliki peran penting dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam penyediaan serta penggunaan layanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, sekaligus mendukung pengambilan keputusan terkait Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Oleh karena itu, ketersediaan pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik harus dijaga agar selalu dapat dimanfaatkan, baik untuk pembelajaran, penanganan masalah, hingga untuk inovasi dalam pengoperasian sistem, perawatan, evaluasi, perencanaan, serta pengembangan sistem atau layanan baru Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang sudah ada juga dapat digunakan kembali, diperbarui, atau dikombinasikan dengan pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik lainnya untuk menciptakan pengetahuan baru.

Penting untuk melakukan pengukuran efektivitas penggunaan pengetahuan, dan hasilnya dapat menjadi masukan berharga dalam pemantauan dan evaluasi penerapan manajemen pengetahuan yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Solok.

4.3.5. Proses Alih Pengetahuan dan Teknologi

Proses alih pengetahuan dan teknologi terkait Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik mencakup pemindahan pengetahuan dan *know-how* terkait Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dari satu individu atau kelompok individu ke individu lainnya. Proses transfer teknologi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik bertujuan memastikan bahwa pengetahuan dan teknologi tersebut dapat diserap atau dipahami oleh penerima sehingga dapat digunakan untuk pengambilan keputusan atau pelaksanaan tindakan.

Proses internalisasi pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik oleh individu merupakan upaya untuk mempelajari pengetahuan tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang telah menjadi eksplisit, agar dapat dipahami dan digunakan untuk tindakan atau pengambilan keputusan.

Untuk mendukung proses internalisasi ini, berbagai metode atau alat dapat digunakan dalam alih pengetahuan, mulai dari representasi atau media pembelajaran pengetahuan yang deskriptif dan mudah dimengerti, hingga fasilitas seperti tanya jawab, diskusi, atau forum berbagi pengetahuan dengan individu lain, serta melibatkan para pakar atau ahli (*subject matter expert*) di bidang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

4.4. Proses Pemantauan dan Evaluasi

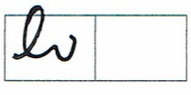
Pengendalian proses Manajemen Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dilakukan dengan memperhatikan penerapan prinsip-prinsip Manajemen Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, pemenuhan, dan peningkatan kapabilitas serta kedewasaan proses Manajemen Pengetahuan, serta efektivitas dalam melaksanakan Manajemen Pengetahuan untuk mencapai tujuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Proses pengawasan Manajemen Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dilakukan secara terintegrasi dengan proses pemantauan dan evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik serta audit TIK Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik sesuai peraturan yang berlaku.

4.4.1. Kematangan Penerapan Manajemen Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

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

Tabel 3. Tingkat Kematangan Proses Manajemen Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Tingkat 1 – RINTISAN
Manajemen Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik belum atau telah diterapkan.
Kondisi : Manajemen Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik diterapkan tanpa Perencanaan
Penjelasan : Manajemen Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik telah dilaksanakan oleh suatu atau sebagian unit kerja yang memiliki kapasitas yang cukup untuk mengimplementasikannya. Implementasi Manajemen Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik berawal dari kebutuhan sesaat, atau kebutuhan pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik baru disadari di unit-unit kerja tertentu.
Penerapan Manajemen Pengetahuan sangat tergantung pada inisiatif, kapasitas, atau kompetensi individu kunci. Pada kondisi di mana pengetahuan dikelola secara terbatas, seperti hanya sejauh pengumpulan dan penyimpanan dokumen atau laporan hasil kerja, serta penggunaan pengetahuan yang minimal. Belum ada perencanaan proses Manajemen Pengetahuan yang terstruktur, atau masih terbatas atau berlaku di tingkat unit kerja, dan belum terkoordinasi di tingkat yang lebih tinggi di instansi. Identifikasi terhadap pengetahuan yang bersifat kritis juga belum dilakukan. Pengelolaan pengetahuan saat ini bersifat responsif, sporadis, atau terisolasi, dan dilakukan tanpa mekanisme atau penugasan yang jelas dan formal. Fasilitas teknologi yang dapat digunakan untuk mengelola pengetahuan masih sangat terbatas atau bahkan belum ada.
Tingkat 2 – TERKELOLA
Kriteria tingkat 1 telah terpenuhi dan dilaksanakan dengan perencanaan Kondisi : Manajemen Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik telah dilaksanakan tanpa pedoman di Instansi Pusat/Pemerintah Daerah.
Penjelasan : Pimpinan institusi telah menyadari pentingnya Manajemen Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dan telah merumuskan visi serta strategi pelaksanaannya, yang telah disampaikan dan mulai dijalankan. Perencanaan Manajemen Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik telah diterapkan di tingkat instansi dan telah diintegrasikan dalam rencana strategis serta Peta Rencana Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di tingkat tersebut. Meskipun kebijakan penerapan dan pedoman pelaksanaan Manajemen Pengetahuan telah disusun, namun belum sepenuhnya sesuai dengan Pedoman Manajemen Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di tingkat nasional. Struktur pengelola pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik sudah terbentuk secara formal, namun mekanisme pengelolaannya masih belum terstandar. Pemahaman mengenai Manajemen Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik masih terbatas, sehingga pelaksanaannya belum efektif dan menyeluruh.



Beberapa individu di tingkat manajerial menengah sudah muncul, yang dapat mendorong implementasi Manajemen Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di tingkat instansi.

Identifikasi dan cakupan pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang dikelola saat ini masih mencakup sebagian kecil dari kebutuhan instansi. Meskipun perencanaan pemanfaatan teknologi untuk mendukung Manajemen Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik telah disusun, namun implementasinya masih sangat terbatas.

Pengelolaan pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik masih terfokus pada satu atau beberapa proses saja, seperti misalnya proses pengumpulan, penyimpanan, atau penggunaan.

Meskipun instansi telah menyusun daftar kompetensi inti yang diperlukan untuk mendukung Manajemen Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, namun pengembangannya masih belum dilaksanakan atau dilaksanakan dengan keterbatasan.

Tingkat 3 – TERDEFINISI

Kriteria tingkat 2 telah terpenuhi Manajemen Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dilaksanakan dengan : Mengacu ada pedoman di IPPD dan Manajemen Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Diterapkan dengan menggunakan sistem aplikasi manajemen pengetahuan

Penjelasan :

Pemimpin utama secara proaktif mendukung penerapan Manajemen Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, dan semakin banyak individu di tingkat manajemen menengah ke atas yang secara aktif berperan dalam mendorong kolaborasi dalam pelaksanaan Manajemen Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Proses identifikasi pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik telah diperluas secara signifikan, mencakup identifikasi baik pengetahuan yang diperlukan maupun identifikasi pemilik serta lokasi pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik tersebut.

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

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

Tingkat 4 - TERPADUDAN TERUKUR

Kriteria tingkat 3 telah terpenuhi Semua UK/PD telah menerapkan Manajemen Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dengan menggunakan sistem aplikasi manajemen pengetahuan yang terintegrasi,serta Telah dilakukan reviu dan evaluasi terhadap penerapan Manajemen Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis

Elektronik
Penjelasan : Komitmen pimpinan tertinggi termanifestasi melalui arahan kebijakan dan dukungan yang kuat, dengan menerapkan peraturan, struktur pengelolaan, dan tata laksana Manajemen Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik secara resmi. Pimpinan berperan sebagai contoh dalam membangun budaya pembelajaran, berbagi, dan berkolaborasi untuk meningkatkan pengetahuan. Pelaksanaan Manajemen Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dilakukan sesuai dengan Pedoman Manajemen Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di tingkat nasional. Aktivitas Manajemen Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik telah dijalankan di seluruh unit kerja di instansi, dengan proses Manajemen Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik didukung oleh aplikasi Sistem Manajemen Pengetahuan yang terintegrasi dengan Sistem Manajemen Pengetahuan di tingkat nasional. Pelaksanaan Manajemen Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di instansi secara rutin dipantau dan dievaluasi, dengan efektivitasnya dapat diukur. Terbukti bahwa pelaksanaan Manajemen Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di instansi memberikan kontribusi positif dalam mendukung kualitas layanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik secara internal di pemerintahan, serta mendukung pengambilan keputusan dalam pelaksanaan proses kerja di instansi.
Tingkat 5 – OPTIMUM
Kriteria tingkat 4 telah terpenuhi serta, Hasil reviu dan evaluasi terhadap penerapan Manajemen Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik telah ditindak lanjuti melalui perbaikan Manajemen Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.
Penjelasan : Pimpinan instansi terus mendorong peningkatan layanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dan pengambilan keputusan yang berbasis pengetahuan. Tata kelola dan proses Manajemen Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik telah diimplementasikan secara menyeluruh, dengan dilakukan review dan evaluasi secara berkala, berkesinambungan, terstruktur, dan terukur. Hasil evaluasi selalu direspons dengan melakukan perbaikan berkelanjutan dan menjadi dasar referensi dalam proses perencanaan berikutnya. Instansi mampu mengidentifikasi kebutuhan pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di masa depan dan menyusun strategi pengelolaannya. Struktur dan proses Manajemen Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik berjalan secara optimal dan terintegrasi dengan tata kelola serta proses manajemen Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di tingkat instansi. Budaya, kebiasaan, dan proses kerja yang berorientasi pada peningkatan, bagi-pakai dan kolaborasi pembangunan pengetahuan telah terbangun secara optimal.

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, tingkat kedewasaan Manajemen Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik bergantung pada elemen-elemen tata kelola seperti budaya,

kepemimpinan, dan kebijakan internal yang jelas serta kondusif, struktur pengelolaan yang optimal, pelaksanaan proses Manajemen Pengetahuan yang efektif, efisien, dan berkelanjutan, serta dukungan teknologi dan sumber daya yang memadai. Pengukuran tingkat kedewasaan Manajemen Pengetahuan menjadi sangat penting dan menjadi panduan untuk mendukung perencanaan serta perbaikan di masa mendatang.

BAB V

ALAT BANTU MANAJEMEN PENGETAHUAN SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK

5.1. Alat Bantu Manajemen Pengetahuan

Proses-proses dalam pelaksanaan Manajemen Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dapat ditingkatkan dengan memanfaatkan berbagai alat bantu yang bertujuan untuk mendorong, merangsang, melancarkan, dan mempercepat pelaksanaan berbagai langkah dalam penerapan manajemen pengetahuan.

Alat bantu Manajemen Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dapat berupa sistem aplikasi yang dilengkapi dengan berbagai fitur untuk mendukung seluruh rangkaian proses Manajemen Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, mulai dari tahap pengumpulan, pengolahan, penyimpanan, penggunaan, hingga penyebarluasan pengetahuan di lingkungan instansi pemerintahan. Beberapa contoh alat bantu manajemen pengetahuan dalam melibatkan proses tersebut dapat mencakup:

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 Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik seperti *Help Desk* permasalahan aplikasi, jaringan atau infrastruktur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, 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 terdaya gunakan secara lebih efisien dan efektif. Dalammenfasilitasi proses alih pengetahuan dapat dilakukan secara jejaring dengan menggunakan internet, *webinar*, ataupun pembelajaran online.

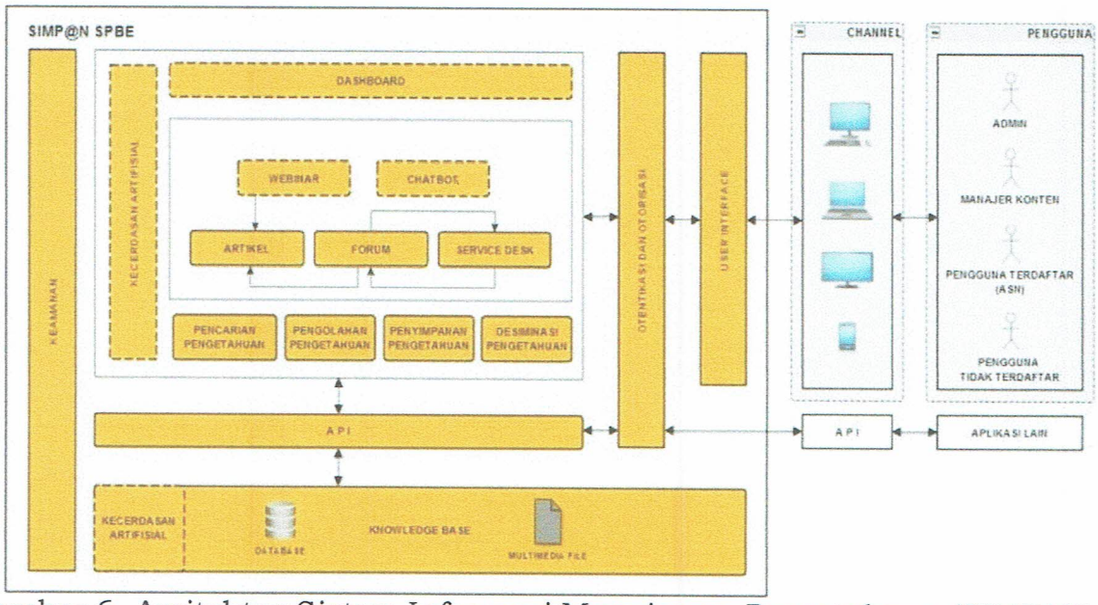
Ketersediaan teknologi sebagai alat bantu yang sangat penting dalam mendukung proses Manajemen Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik harus mematuhi prinsip-prinsip Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik terkait pemanfaatan aplikasi umum dan khusus yang diatur dalam Peraturan Presiden No 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, termasuk mengutamakan penggunaan perangkat lunak sumber terbuka (*Open Source Software*). Dalam penyediaan alat bantu, perlu mempertimbangkan kemampuan integrasi melalui *interoperabilitas* dengan aplikasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik lainnya, terutama sistem aplikasi yang berfungsi untuk mengelola data dan informasi yang relevan dalam Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

5.2. Arsitektur Sistem Manajemen Pengetahuan SIMPAN Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

Dalam upaya mencapai keterpaduan dan efisiensi dalam pelaksanaan Manajemen Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, BPPT sedang mengembangkan aplikasi bernama SIMPAN Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Pengetahuan (SIMPAN) Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik ini dirancang sebagai perangkat lunak untuk mendukung berbagai proses bisnis manajemen pengetahuan di seluruh Kementerian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah. Melalui implementasi SIMPAN Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik sebagai aplikasi tunggal, diharapkan basis pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dapat dibangun secara nasional dan dikelola secara optimal untuk mendukung pelaksanaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Pengembangan SIMPAN Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dilakukan secara bertahap dengan arsitektur yang terdiri dari berbagai komponen dan fitur pendukung pengelolaan pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Komponen tersebut mencakup fungsi pencarian, pengolahan, penyimpanan, dan penyebaran pengetahuan dalam berbagai bentuk seperti Artikel Pengetahuan, Forum Diskusi, *Service Desk*, serta manajemen pengguna pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

SIMPAN Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik juga akan dilengkapi dengan fasilitas seperti *Chatbot* Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, webinar sebagai alat diseminasi pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, dan *dashboard* untuk mendukung pengambilan keputusan. Konsep modular dalam pengembangan SIMPAN Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik memungkinkan penambahan fungsionalitas sesuai dengan kebutuhan Manajemen Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.



Gambar 6. Arsitektur Sistem Informasi Manajemen Pengetahuan (SIMPAN) Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

Dalam pengembangan elemen-elemen yang diperlukan dalam SIMPAN Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, akan mempertimbangkan pemanfaatan teknologi kecerdasan buatan (*Artificial Intelligence*), terutama dalam konteks penggunaannya pada basis pengetahuan (*knowledgebase*) dan dalam proses pencarian serta pengolahan pengetahuan. Untuk memastikan *interoperabilitas*, SIMPAN Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik akan dilengkapi dengan API (*interface pemrograman aplikasi*) yang memungkinkan aplikasi tersebut berkomunikasi dengan aplikasi lain yang diperlukan.

5.3. Sistem Informasi Manajemen Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

Ruang lingkup pengetahuan dalam SIMPAN Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, untuk tahap awaldikelompokkan sesuai muatan Peta Rencana Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Nasional untuk ke depannya akan dievaluasi sesuai kondisi perkembangan dan penerapan Manajemen Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Ruang lingkup tersebut terdiri dari:

a. Tata Kelola Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik
b. Manajemen Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik
c. Layanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik
d. Infrastruktur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik
e. Aplikasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik
f. Keamanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik
g. Audit Teknologi Informasi dan Komunikasi.

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

1. Modul Artikel Pengetahuan

   Artikel pengetahuan dalam SIMPAN Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik 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 Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di antaranya adalah sebagai berikut :

   a. Semua yang terhubung dengan SIMPAN Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dapat melihat artikel-artikel pengetahuan yang tersimpan dalam basis pengetahuan SIMPAN Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;

   b. Perekaman Artikel sebagai representasi Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik hanya dapat dilakukan oleh pengguna yang sudah terdaftar di SIMPAN Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Pengguna dalam hal ini adalah Aparatur Sipil Negara (ASN) ataupun tenaga ahli yang ditunjuk dan telah terdaftar di SIMPAN Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;

   c. Artikel Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik diklasifikasikan berdasarkan ruang lingkup sesuai muatan pada Peta Rencana Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Nasional, dan berdasarkan penandaan (*tagging*) yang dilakukan oleh pengguna;

   d. Artikel Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik 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 Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik 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 Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik merupakan platform di mana sekelompok individu dapat berinteraksi, bertanya, dan berdiskusi tentang berbagai aspek atau bidang yang berkaitan dengan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik). Fungsinya mencakup mendukung pengambilan keputusan terkait permasalahan yang memerlukan pengetahuan khusus. Dalam forum ini, peserta dapat mengajukan pertanyaan, berbagi pengetahuan, pengalaman, dan praktik terbaik yang mendukung proses transfer pengetahuan dan teknologi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

   Dalam upaya menyelesaikan permasalahan, moderasi diskusi dapat dilakukan untuk memastikan kelancaran dan menghasilkan jawaban atau pengetahuan yang diperlukan. Peran para ahli juga

sangat penting dalam memberikan panduan atau jawaban terkait topik tertentu, yang berkontribusi pada solusi masalah dan pembentukan pengetahuan baru dalam Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Fitur-fitur yang terdapat dalam modul Forum Diskusi SIMPAN Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di antaranya adalah sebagai berikut :

a. Hanya pengguna terdaftar yang dapat melihat dan berpartisipasi aktif dalam Forum Diskusi SIMPAN Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;

b. Forum Diskusi dibagi berdasarkan ruang lingkup sesuai muatan pada Peta Rencana Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Nasional;

c. Moderasi dalam Forum Diskusi akan dilakukan oleh manajer konten yang ditunjuk oleh instansi pengelola konten sesuai lingkup pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik 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 Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;

f. Para pengguna dapat memberikan jawaban ataupun komentar terhadap topik-topik yang telah disetujui untuk ditampilkan di SIMPAN Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;

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 Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (*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 Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

3. Modul Service Desk

Modul Service Desk berperan sebagai saluran komunikasi antara penyedia layanan dan pengguna layanan dalam upaya mendukung optimalisasi pemanfaatan layanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik). Fungsinya melibatkan pemantauan dan penilaian terhadap kinerja sistem untuk memastikan bahwa telah memenuhi standar layanan yang

telah ditetapkan, sehingga dapat menjamin efektivitas penggunaan sistem.

Selain itu, *Service Desk* juga berfungsi sebagai tempat untuk mengumpulkan pertanyaan, kebutuhan, dan permasalahan (insiden) yang muncul. Melalui fasilitas ini, komunikasi dan diskusi yang diperlukan dengan Tim Ahli Bidang Tertentu (SME) dapat terfasilitasi, yang selanjutnya memungkinkan penanganan dan penyelesaian masalah dengan efektif. Informasi yang terkumpul di *Service Desk* juga menjadi masukan berharga untuk perbaikan dan penyempurnaan sistem, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan kinerja dan kualitas layanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Proses penanganan pengaduan permasalahan dalam layanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dapat menjadi pemicu bagi alih pengetahuan dan teknologi antara pengguna dan penyedia layanan, serta di internal penyedia layanan. Hal ini dapat memacu terbentuknya pengetahuan baru dan perbaikan dalam penyelenggaraan layanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik secara keseluruhan.

Fitur-fitur yang terdapat dalam *modul Service Desk* SIMPAN Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di antaranya adalah sebagai berikut :

a. Layanan *Service Desk* Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dibagi berdasarkan ruang lingkup sesuai muatan pada Peta Rencana Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Nasional;

b. Setiap lingkup *Service Desk* Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dikelola oleh Tim Ahli Bidang Tertentu (*Subject Matter Expert/ SME*) yang ditunjuk oleh instansi penyedia konten sesuai lingkup pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik nya;

c. Layanan *Service Desk* Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik menggunakan sistem tiket untuk mengelola permasalahan yang ada;

d. Setiap permasalahan yang diajukan akan ditampung dalam Modul Forum Diskusi SIMPAN Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik sesuai lingkup dan topiknya. Jika dalam Forum tidak mendapatkan jawaban, Moderator Forum Diskusi dapat melakukan eskalasi ke *Modul Service Desk*, untukditindaklanjuti 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 (*Service Level Agreement*);

4. Modul Pengelolaan Pengguna

Modul Pengelolaan Pengguna adalah fitur yang digunakan untuk mengatur hak akses pengguna terhadap fitur–fitur yang ada dalam SIMPAN Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Pengguna SIMPAN Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik 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 Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dengan menggunakan fasilitas mesin pencari berdasarkan kata kunci yang dimasukkan.

b. Pengguna terdaftar adalah pengguna yang setidaknya mempunyai hak untuk :

   i. melakukan semua yang dapat dilakukan oleh pengguna umum

   ii. membuat Artikel berisi pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang dimilikinya,dan mengajukan publikasi terhadap Artikel tersebut

   iii. membuat pertanyaan atau menyampaikan usulan topik barudalam Forum untuk didiskusikan

   iv. memberikan komentar dan jawaban atas topik pada suatuForum diskusi.

c. Manajer Konten adalah pengguna yang mempunyai otoritas tertinggi atas suatu lingkup pengetahuan, dan mempunyai otoritas untuk, dan tidak terbatas pada,

   i. melakukan semua yang dapat dilakukan pengguna terdaftar

   ii. melaksanakan pengolahan informasi

   iii. merekam informasi yang telah diolah

   iv. mengelola publikasi Artikel sesuai lingkup nya

   v. mengelola Forum Diskusi sesuai lingkup nya

   vi. memindahkan Topik Tanya Jawab dari satu Forum ke Forumlainnya yang lebih sesuai

   vii. melakukan eskalasi topik atau permasalahan ke Service Desk.

   viii. Manajer Konten berasal dari tim pelaksana dalam strukturManajemen Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

d. Ahli Bidang Tertentu (*Subject Matter Expert*) adalah pakar praktisi di suatu lingkup pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik tertentu, yang diharapkan dapat memberikan atau membagikan pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Ahli Bidang Tertentu, mempunyai otoritas untuk, dan tidak terbatas pada,

   i. membuka diskusi khusus terkait pertanyaan atau tiket yang diajukan pada *Service Desk* sesuai lingkupnya

   ii. memberi jawaban dan komentar pada diskusi khusus

   iii. 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 Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Administrator dalam SIMPAN Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dibagi dalam beberapa kelompok sebagai berikut :

   i. System Administrator, adalah administrator puncak (super admin) yang mengelola SIMPAN Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik secara keseluruhan;

   ii. Administrator Instansi Pengelola Konten, adalah administrator pada instansi-instansi yang bertugas untuk mengelola konten sesuai lingkup pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang telah ditetapkan dalam Peraturan Presiden No 95 Tahun 2018;

   iii. Administrator IPPD, adalah administrator SIMPAN Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di setiap IPPD yang berfungsi untuk mengelola pengguna di IPPD masing-masing.

BAB VI

FORUM KOORDINASI MANAJEMEN PENGETAHUAN SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK

Forum Koordinasi Manajemen Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik bertujuan sebagai platform koordinasi untuk mengembangkan sumber daya Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Pemerintah Daerah. Melalui forum ini, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Solok melakukan koordinasi dengan Instansi Pusat dan Perangkat Daerah lain di Kota Solok, terutama melibatkan Forum Pengelola Pengetahuan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Solok dan Forum Pengguna SIMPAN Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Kegiatan ini dilaksanakan secara rutin dan berkala, minimal satu kali dalam setahun, atau dapat diselenggarakan sewaktu-waktu jika diperlukan.

6.1. Forum Koordinasi Pengelola

Forum Koordinasi Pengelola Pengetahuan Pemerintah Daerah Kota Solok, beranggotakan para Pengelola Manajemen Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Pemerintah Daerah Kota Solok, yang bertujuan untuk berdiskusi dan memberi masukan untuk perbaikan proses bisnis manajemen pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, dalam rangka mencapai tujuannya, yaitu meningkatkan kualitas layanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dan mendukung proses pengambilan keputusan dalam Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

6.2. Forum Koordinasi Pengguna

Forum Koordinasi Pengguna beranggotakan para (wakil) pengguna Sistem Informasi Manajemen Pengetahuan SIMPAN Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, 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 Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dan sebagai alat bantu yang mendorong bagi pakai pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik antar ASN dan Perangkat Daerah

BAB VII
PENUTUP

Manajemen Pengetahuan merupakan elemen krusial dalam Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, yang memegang peranan penting dalam pencapaian tujuan dan keberlanjutan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Oleh karena itu, perlu dibangun suatu budaya berbagi pengetahuan di dalam ekosistem Manajemen Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang terintegrasi dan berkelanjutan.

Penerapan Manajemen Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik tidak bisa dilakukan secara terisolasi, melainkan sangat tergantung pada tata kelola dan manajemen Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik secara menyeluruh. Integrasi semua elemen Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, termasuk integrasi Manajemen Pengetahuan ke dalam sistem dan proses bisnis yang sudah berjalan, menjadi kunci sukses dalam pelaksanaan Manajemen Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Dokumen Manajemen Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik diharapkan dapat menjadi panduan dalam menerapkan Manajemen Pengetahuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di lingkungan Pemerintah Daerah. Untuk mencapai keberhasilan implementasinya, partisipasi dan dukungan dari seluruh pihak, baik di internal instansi Dinas Komunikasi dan Informatika maupun antar Perangkat Daerah di Pemerintah Daerah Kota Solok, sangat diperlukan.

WALI KOTA SOLOK,

ZUL ELFIAN UMAR