

PERAN KNOWLEDGE SHARING BEHAVIOUR DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN PUBLIK DI KANTOR LURAH BORONGLOE KABUPATEN GOWA

Nurul Fidyah Syailia¹, Muh Nur R², Andi Nur Achsanuddin³

Universitas Muhammadiyah Makassar^{1,2,3}

idyahsyailia@gmail.com¹

\

Received: 19-05-2024

Revised: 20-06-2024

Approved: 30-06-2024

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi peran perilaku berbagi pengetahuan dalam meningkatkan kualitas layanan publik di Kantor Lurah Borongloe, Kabupaten Gowa. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif dengan fokus pada pengumpulan data deskriptif melalui observasi dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran berbagi pengetahuan memiliki dampak signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Lurah Borongloe kepada masyarakat. Peran ini diukur melalui empat dimensi utama: penstransferan pengetahuan, pengumpulan pengetahuan, kualitas teknis layanan, dan kualitas fungsional pelayanan. Meskipun implementasi berbagi pengetahuan belum mencapai optimalitas, pegawai tetap menekankan integritas sebagai prioritas utama dalam memberikan layanan yang berkualitas. Dalam kesimpulannya, penelitian ini menyoroti pentingnya peran perilaku berbagi pengetahuan dalam konteks peningkatan layanan publik, sementara juga mengidentifikasi potensi untuk peningkatan lebih lanjut dalam praktik tersebut.

Kata Kunci : Knowledge; Sharing; Behaviour

PENDAHULUAN

Kelangsungan hidup organisasi menuntut organisasi untuk terus berkembang. Berbagi pengetahuan memegang peranan penting dalam kaitannya dengan pengembangan sumber daya manusia dalam organisasi. Masyarakat seringkali menuntut pelayanan yang baik dan berkualitas dari pemerintah, namun nyatanya pelayanan yang diharapkan masih banyak kendala dalam pelayanannya seperti pemberian informasi yang masih terbatas, rumit dan tidak jelas. Hal ini seringkali membuat masyarakat kebingungan sehingga menimbulkan berbagai bentuk kesalahpahaman. Manusia pada dasarnya memerlukan pelayanan, bahkan dapat dikatakan pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. *Knowledge Sharing* berdampak pada kinerja karyawan. Dengan adanya pengetahuan baru maka pengetahuan karyawan akan bertambah setiap kali terjadi sharing pengetahuan, sehingga berdampak positif terhadap kinerjanya.

Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yakni “Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kecenderungan seperti ini terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak *melayani* bukan yang dilayani”. Upaya peningkatan pelayanan dan pemberdayaan masyarakat di Kelurahan Borongloe Kabupaten Gowa memerlukan interaksi antar aparat pemerintah sebagai pelaksana koordinasi penyelenggaraan pelayanan publik dan masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

Pelaksanaan tugas dan peran pegawai negeri sipil dalam meningkatkan kualitas

layanan administrasi sangat diperlukan. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara bahwa dalam rangka pelaksanaan cita-cita bangsa dan mewujudkan tujuan Negara sebagaimana tercantum dalam pembukaan Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, perlu dibangun aparatur sipil Negara yang memiliki integritas, professional, netral, dan bebas dari investasi politik, bersih dari politik korupsi, kolusi, dan nepotisme, serta mampu menyelenggarakan dan mampu menjalankan peran sebagai unsur perekat persatuan dan kesatuan bangsa berdasarkan Pancasila dan Undang-undang.

Penerapan *knowledge sharing* seiring dan sejalan dengan proses kinerja di Perusahaan/ instansi akan dapat meningkatkan kualitas kinerja. Hal ini dibuktikan dengan pernyataan (Erwina & Mira, 2019) *Knowledge sharing* yang diterapkan pada suatu organisasi akan berdampak terhadap kinerja karyawan dalam organisasi tersebut. *Knowledge sharing* adalah salah satu proses utama di dalam knowledge management yang ditujukan untuk memaksimalkan pemanfaatan pengetahuan melalui pendistribusian pengetahuan kepada anggota yang membutuhkan (Andra & Utami, 2018)

Perusahaan yang mampu memberdayakan karyawan secara individu dan berkelompok (*team work*) di dalam berbagi pengetahuan maka perusahaan akan mampu menghasilkan kinerja yang jauh lebih baik dan mampu meningkatkan kinerja perusahaan secara berkelanjutan (Saragih, 2017). Berbagi pengetahuan (*knowledge sharing*) adalah metode atau kegiatan dalam manajemen pengetahuan yang digunakan untuk memberikan dan menyebarluaskan pengetahuan, ide, pengalaman, atau keterampilan dari seseorang, departemen, organisasi, instansi, atau perusahaan untuk menciptakan kebutuhan dasar untuk bekerja sama. Berbagi pengetahuan adalah bagian dari manajemen pengetahuan untuk menciptakan ide dan inovasi yang akan berkontribusi pada keberlanjutan organisasi.

Kualitas pelayanan publik perlu memperhatikan dan mempelajari dua aspek utama yaitu aspek proses internal organisasi birokrasi (pegawai) dan aspek eksternal organisasi yaitu manfaat yang dirasakan Masyarakat. Pelayanan publik bukanlah barang yang dapat diperjualbelikan; sebaliknya, hal ini merupakan cara untuk mengalokasikan sumber daya melalui saluran politik dan bukan melalui pasar. Dengan demikian, standar demokrasi menentukan standar pelayanan. Pelayanan publik yang lebih berkualitas tidak dapat dicapai jika tidak ada proses demokrasi dan proses pengambilan keputusan yang transparan untuk mendukung layanan tersebut, yang berdampak pada hampir setiap aspek kehidupan masyarakat. Oleh karena itu, prevalensi korupsi layanan publik di Indonesia tidaklah mengejutkan. Misalnya, dalam hal ini dinas masih mengutamakan kerabat yang terlebih dulu dilayani daripada dengan orang yang sama sekali tidak mengenal satu sama lain. Kapasitas pelayanan yang belum maksimal menjadi bagian dari permasalahan dilapangan. Hal ini dapat dilihat dari aspek pelayanan yang diberikan oleh pemerintahan desa/kelurahan dalam memenuhi tugasnya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif Sugiyono, (2017) menjelaskan penelitian kualitatif sebagai metode studi berdasarkan falsafah postpositivism, yang digunakan untuk meneliti kondisi objek alami, (kebalikannya adalah sebuah eksperimen) di mana para peneliti adalah sebagai instrumen utama. Teknik pengumpulan data yang

ditriangulasi (dikombinasikan), analisis data induktif, dan penelitian kualitatif. Peneliti mendeskripsikan dengan memaparkan bagaimana kinerja Pegawai Kantor Lurah dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat di Desa Borongloe Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa. Untuk memberikan gambaran atau penjelasan yang metodis, faktual, dan tepat mengenai seberapa baik pegawai Kantor Lurah dalam melakukan pengabdian kepada masyarakat di Desa Borongloe Kabupaten Gowa, digunakan metode deskriptif kualitatif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Menurut Gunawan & Wardana, (2018) mendefinisikan “*Knowledge Sharing* adalah proses timbal balik dimana individu saling bertukar pengetahuan (*tacit dan explicit knowledge*) dan secara bersama-sama menciptakan pengetahuan (solusi) baru. *Knowledge Sharing* merupakan proses yang sistematis dalam mengirimkan, mendistribusikan, dan mendiseminasikan pengetahuan dan konteks multidimensi dari seorang atau organisasi kepada orang atau organisasi lain yang membutuhkan melalui metoda dan media yang variative”. Menurut (Andra & Utami, 2018), “*Knowledge Sharing* atau berbagi pengetahuan dapat didefinisikan sebagai budaya interaksi sosial yang melibatkan mentransfer pengetahuan, pengalaman, dan keterampilan antara anggota organisasi”.

Perilaku berbagi pengetahuan merupakan alat bagi komunitas dalam rangka menghasilkan inovasi guna untuk membantu dalam mentransfer ide-ide baru dan solusi-solusi. Selain itu berbagi pengetahuan memungkinkan sebuah komunitas untuk mengidentifikasi, mempromosikan, dan menyebarkan kebiasaan yang baik. Tidak mengherankan apabila perilaku berbagi pengetahuan bisa menjadi alat untuk menghasilkan komunitas yang berkualitas dan efisien. Jadi, komunitas yang tidak memiliki praktik berbagi pengetahuan yang efektif dan efisien akan gagal dalam memperoleh manfaat inovasi dan pertumbuhan dari intelektual kapital anggotanya.

Lembaga pemerintahan yang berorientasi mengutamakan pelayanan publik dan kesejahteraan warga negara sangatlah penting. Melayani kebutuhan masyarakat atau komunitas yang berkepentingan dengan organisasi sesuai dengan kebijakan dan pedoman yang ditetapkan dapat dianggap memberikan layanan. Banyak orang memahami publik sebagai sekelompok orang yang memiliki keyakinan, emosi, aspirasi, sikap, atau perilaku moral yang sama berdasarkan nilai-nilai normatif. Dengan demikian, pelayanan publik didefinisikan sebagai setiap tugas yang dilakukan pemerintah yang memberikan manfaat bagi suatu kelompok atau unit, mempekerjakan banyak orang, dan memberikan hasil yang positif meskipun tidak ada keluaran yang nyata. Pengetahuan sangat penting bagi setiap pegawai dalam menjalankan tugas, karena dengan tertanamnya pengetahuan pada setiap pegawai, maka pegawai tersebut dapat menjalankan tugasnya masing-masing sesuai yang diharapkan masyarakat, Hal ini akan berdampak baik pada penilaian kualitas kinerja.

Peran *knowledge sharing behaviour* dikantor lurah borongloe terjadi Ketika adanya interaksi komunikasi yang dijalin antar aparat pemerintah ataupun masyarakat yang dinilai memberikan pengaruh signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Pengetahuan dinilai sebagai sumber informasi yang diperoleh melalui pengalaman atau pembelajaran. Namun, ada kalanya pengetahuan yang didapatkan ternyata berasal dari informasi yang kurang tepat untuk digunakan sebagai sumber acuan. Oleh karenanya, proses *knowledge sharing* dianggap sebagai sarana dalam menyimpulkan kebenaran dari beberapa pendapat yang berbeda yang tentunya dapat menjadi alternatif

pemecahan masalah.

Pada dasarnya Masyarakat seringkali menuntut pelayanan yang baik dan berkualitas dari pemerintah, namun nyatanya pelayanan yang diharapkan masih terdapat kendala dalam pelayanannya seperti pemberian informasi yang masih terbatas, membuat masyarakat kebingungan terlebih kepada Masyarakat dengan latar belakang ranah Pendidikan rendah yang akhirnya menimbulkan berbagai bentuk kesalahpahaman terkait informasi yang kurang lengkap. Pentingnya evaluasi kinerja dalam pengembangan sumber daya manusia termasuk Dalam pemberian edukasi, informasi dan kecakapan teknologi yang mestinya juga ilmu yang didapatkan tidak berhenti pada individu saja namun harus disebar dan dibagikan untuk memaksimalkan kinerja kepada Masyarakat.

Hasil Penelitian ini melibatkan proses pengumpulan data dari informan yang dilakukan oleh peneliti sesuai dengan prosedur penelitian. Dalam pembahasan ini, peneliti akan menguraikan hasil penelitian yang dilakukan berdasarkan acuan dari rumusan masalah dan fokus penelitian dimana Peran *Knowledge Sharing* Dikantor lurah borongloe dalam pemberian pelayanan mencakup penyebaran/pemberian informasi yang dinilai masih kurang detail, akses informasi terbatas bagi public ditinjau dari masing-masing dimensi yaitu *knowledge donating* (penstransferan pengetahuan), *knowledge collection* (pengumpulan pengetahuan), kualitas teknis (apa yang diperoleh dari layanan), dan kualitas fungsional (bagaimana cara memperoleh pelayanan). Dari keempat dimensi tersebut maka diperoleh peran *knowledge sharing* yang terlihat sangat mempengaruhi kualitas layanan publik dari Kemampuan dan kompetensi Sumber daya manusia dalam berbagi informasi disetiap pelayanan yang diberikan untuk menghasilkan pelayanan yang maksimal. Pembahasan hasil penelitian akan disajikan, sebagai berikut :

Dimensi Knowledge Donating

Knowledge donating merupakan *penstransferan* pengetahuan, seperti berbagi pengetahuan baru, keterampilan, informasi tentang pekerjaan, cerita tentang pengalaman.

Dalam hal ini individu sebagai Masyarakat yang melakukan pelayanan dikantor Lurah Borongloe merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Hanya saja, masih terbatasnya informasi yang didapatkan, membuat pelayanan yang dirasakan Masyarakat kurang maksimal. Dengan demikian, akses untuk mengetahui alur administrasi kurang memberikan pemahaman/ sosialisasi terkait dengan pengurusan berkas kepada Masyarakat yang awam belum tersampaikan secara rinci. Hal ini bisa saja berdampak pada ketidaknyamanan yang dirasakan Masyarakat karena masih bingung terkait dengan proses tahapan administrasi di kantor lurah. *Knowledge collection* adalah mengumpulkan pengetahuan yang memiliki indikator seperti mengumpulkan pengetahuan baru, informasi baru, ide-ide baru, dan ilmu baru. Pelayanan prima harusnya mencakup segala aspek. Termasuk bagaimana pengetahuan itu didapatkan dan tersampaikan. Dengan penyampaian informasi secara detail, maka seseorang akan mampu memahami secara lugas hingga mendapatkan ilmu baru yang dapat dijadikan sebagai rujukan/referensi. Dalam hal ini, pelayanan dapat lebih ditingkatkan lagi dengan penyampaian informasi detail dan mudah untuk dipahami bagi semua kalangan.

Dimensi Kualitas Teknis

Dalam hal ini, Kualitas teknis merupakan salah satu komponen yang mempengaruhi kualitas layanan. Apa yang diperoleh dari layanan yang diberikan oleh pegawai, menjadi penilaian di Masyarakat terkait sistem kerja yang diharapkan oleh Masyarakat mampu melayani tanpa adanya diskriminasi/perbedaan saat melakukan pelayanan, juga pelayanan yang terus ditingkatkan sebagai bentuk pemaksimalan kinerja

Dimensi Kualitas Fungsional

Dapat disimpulkan bahwa cara memperoleh pelayanan sudah cukup terstruktur, namun Masyarakat mengharapkan peningkatan dalam pelayanan, yakni dari segi penyampaian informasi mesti dipaparkan secara detail, juga saran yang Masyarakat kemukakan untuk pemasangan poster/mading informasi terkait alur/tahapan mendapatkan pelayanan. Selanjutnya kualitas pelayanan Publik, secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk tercapainya kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

- 1) Transparansi, diartikan sebagai pelayanan yang mudah didapat, jelas, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan, serta tersedia secara memadai dan mudah dipahami;
- 2) Akuntabilitas, yaitu penyediaan jasa yang memenuhi persyaratan hukum yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai peraturan perundang-undangan yang sesuai.
- 3) Kondisional, pelayanan dilakukan menyesuaikan dengan kondisi dan kemampuan pemberi juga penerima layanan dengan tetap memberikan pelayanan terbaik berpegang pada prinsip efektivitas pelayanan untuk terus meningkatkan dan mengupgrade pelayanan.
- 4) Partisipatif, merupakan bentuk pelayanan yang dapat mengajak Masyarakat untuk ikut serta berkolaborasi mengambil peran dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan Masyarakat agar terus dapat ditingkatkan.
- 5) Kesamaan hak, artinya memberikan pelayanan tanpa yang melakukan diskriminasi yang dilihat dari aspek apapun. Baik dari perbedaan suku, ras, agama, golongan, dan harapan masyarakat.

Lebih lanjut dikatakan bahwa pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) kebutuhan masyarakat atau orang-orang yang mempunyai kepentingan terhadap organisasi sesuai dengan aturan pokok dan prosedur yang telah ditentukan dalam pemenuhan kualitas Layanan public. Secara keseluruhan temuan penelitian ini menunjukkan bahwa Sebagian besar Masyarakat yang memperoleh pelayanan dikantor lurah borongloe kesulitan dalam akses informasi. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya kemampuan pegawai kantor lurah borongloe yang tidak maksimal dalam proses pengelolaan media untuk akses publik pada penyebaran informasi terkini.

Dengan demikian untuk melihat kualitas pelayanan publik perlu memperhatikan dan mempelajari dua aspek utama yaitu aspek proses internal organisasi birokrasi (pegawai) dan aspek eksternal organisasi yaitu manfaat yang dirasakan Masyarakat. Jika penerapan *knowledge sharing* yang dilakukan buruk maka kinerja dari karyawan juga akan menurun, demikian pula sebaliknya. Berdasarkan data yang diperoleh dari penelitian ini, hasilnya menunjukkan bahwa *Knowledge Sharing Behaviour* memiliki

peranan yang penting dalam peningkatan kualitas layanan publik Dikantor Lurah Borongloe Kabupaten Gowa. Berbagi pengetahuan ini terutama berkaitan dengan peningkatan pemahaman kapasitas ilmu, dan pengalaman. Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan masyarakat sebagai penerima layanan, mereka cukup puas dengan kemampuan petugas dalam menyelesaikan masalah teknis yang dihadapinya, tetapi kurang puas dengan layanan informasi yang didapatkan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang peneliti lakukan dikantor Lurah Borongloe mengenai peran *knowledge sharing behaviour* yang dialami antar pegawai lurah Borongloe dan Masyarakat setempat saat melakukan tugasnya di lapangan. Peneliti menarik kesimpulan bahwa peran *knowledge sharing* berperan penting dalam meningkatkan kualitas layanan publik. ditinjau dari dimensi konflik peran, maka diperoleh faktor diantaranya kemampuan pegawai kantor lurah borongloe yang tidak maksimal dalam proses berbagi pengetahuan/informasi pada pelayanannya, juga kemampuan pegawai kurang massif pada pengelolaan media untuk akses publik dalam menyebarkan informasi terkini. Untuk itu, salah satu Upaya yang harus dilakukan dalam mewujudkan pelayanan publik yang baik dan prima adalah mengoptimalkan keterbukaan informasi publik di dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat

DAFTAR PUSTAKA

- Andra, R. S., & Utami, H. N. (2018). Pengaruh Knowledge Sharing Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 61(2), 30–37.
- Erwina, E., & Mira, M. (2019). Pengaruh Knowledge Sharing Terhadap Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Air Minum (Pam) Tirta Mangkaluku Kota Palopo. *JEMMA / Journal of Economic, Management and Accounting*, 2(2), 75. <https://doi.org/10.35914/jemma.v2i2.251>
- Gunawan, H., & Wardana, A. W. (2018). Knowledge Sharing Sebagai Mediasi Antara Employee Engagement Terhadap Kinerja Pengemudi Gojek Di Yogyakarta. *Briliant: Jurnal Riset Dan Konseptual*, 3(4), 411. <https://doi.org/10.28926/briliant.v3i4.229>
- Saragih, S. (2017). Pengaruh Knowledge Sharing Behavior dan Inovasi Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Karyawan di Kawasan Industri BIP. *JSI: Jurnal Sistem Informasi (E-Journal)*, 9. <https://doi.org/10.36706/jsi.v9i1.4034>
- Sugiyono. (2017). *Download metode penelitian kuantitatif kualitatif dan r & d sugiyono pdf* [Click here to get file.](#)