

KNOWLEDGE MANAGEMENT DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN PUBLIK DI ERA DIGITAL

Dona Gusmawita¹, Jhon Veri²

^{1,2}Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang, Ekonomi dan Bisnis
Jl. Raya Lubuk Begalung Padang, Sumatera Barat, Indonesia
Email: donagusmawita@gmail.com

Article History

Received: 18-08-2025

Revision: 24-08-2025

Accepted: 24-08-2025

Published: 05-10-2025

Abstract. Digital transformation encourages government institutions to manage data and knowledge as strategic assets to improve the quality of public services. This study aims to describe the implementation of knowledge management (KM) at the Department of Population and Civil Registration of Pesisir Selatan Regency and to analyze its contribution to public service quality in the digital era. This research employed a descriptive qualitative approach, with primary data obtained through in-depth interviews with structural officials, staff members, and service users, and secondary data sourced from official documents, reports, and related publications. The findings reveal that KM implementation encompasses: (1) knowledge creation through the development of digital SOPs, application-based service innovations, and chatbot development; (2) knowledge storage through archive digitization, the use of cloud storage, and document management systems; (3) knowledge sharing through knowledge portals, e-learning training, and online discussion forums; and (4) knowledge utilization through big data analytics for evidence-based policymaking. KM implementation has been shown to accelerate service processes, improve information accuracy, enhance administrative efficiency, and support more targeted decision-making.

Keywords: knowledge management, public service, digital transformation

Abstrak. Transformasi digital mendorong instansi pemerintah untuk mengelola data dan pengetahuan sebagai aset strategis dalam meningkatkan kualitas layanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan penerapan *knowledge management* (KM) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan serta menganalisis kontribusinya terhadap kualitas layanan publik di era digital. Metode yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan pejabat struktural, pegawai, dan masyarakat pengguna layanan, sedangkan data sekunder berasal dari dokumen resmi, laporan, dan publikasi terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa KM telah diimplementasikan melalui empat aspek utama: (1) *knowledge creation* berupa penyusunan SOP digital, inovasi layanan berbasis aplikasi, dan pengembangan chatbot; (2) *knowledge storage* melalui digitalisasi arsip dan pemanfaatan *cloud storage* serta *document management system*; (3) *knowledge sharing* melalui *knowledge portal*, pelatihan berbasis *e-learning*, dan forum diskusi daring; serta (4) *knowledge utilization* melalui pemanfaatan *big data analytics* untuk perumusan kebijakan berbasis bukti. Implementasi KM berkontribusi pada percepatan proses layanan, peningkatan akurasi informasi, efisiensi administrasi, dan pengambilan keputusan yang lebih tepat sasaran.

Kata kunci: knowledge management, layanan publik, transformasi digital

How to Cite: Gusmawita, D. & Veri, J. (2025). Knowledge Management Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Di Era Digital. *Indo-Fintech Intellectuals: Journal of Economics and Business*, 5 (3), 6931-6941. [10.54373/ifjeb.v5i3.4107](https://doi.org/10.54373/ifjeb.v5i3.4107)

PENDAHULUAN

Percepatan transformasi digital mendorong instansi pemerintah mengelola data dan pengetahuan sebagai aset strategis untuk meningkatkan kualitas layanan public mulai dari akses yang lebih cepat, layanan yang lebih personal, hingga pengambilan keputusan berbasis bukti. Lonjakan volume data dari sistem layanan daring, aplikasi mobile, sensor, dan interaksi warga menuntut tata kelola data yang kuat (*data governance*), interoperabilitas lintas instansi, serta mekanisme manajemen pengetahuan yang mampu menangkap, mengkurasi, dan membagikan pengetahuan eksplisit maupun tacit di dalam organisasi. Kerangka kerja internasional menegaskan pentingnya sektor publik yang “data-driven” untuk desain kebijakan dan layanan yang responsif, akuntabel, dan bernilai tambah bagi masyarakat (Van Ooijen, Ubaldi, & Welby, 2019)

Di Indonesia, mandat penguatan data dan integrasi layanan telah dipertegas melalui Perpres No. 39/2019 tentang Satu Data Indonesia yang mengarahkan penyelenggaraan tata kelola data lintas kementerian/lembaga/daerah, serta Perpres No. 132/2022 tentang Arsitektur SPBE Nasional yang menuntut integrasi proses bisnis, data dan informasi, aplikasi, infrastruktur, serta keamanan untuk menghasilkan layanan terintegrasi. Di sisi perlindungan hak warga digital, UU No. 27/2022 tentang Pelindungan Data Pribadi menetapkan asas, hak subjek data, kewajiban pengendali/prosesor, dan sanksi mendorong keseimbangan antara pemanfaatan data untuk layanan publik dan pelindungan privasi (Pemerintah Republik Indonesia, 2019)

Secara global, maturitas GovTech dan tata kelola digital kian menjadi tolok ukur kapasitas pemerintah dalam menghadirkan layanan yang berorientasi pengguna. Indeks seperti GovTech Maturity Index (GTMI) Bank Dunia dan OECD Digital Government Index menilai kemampuan pemerintah dalam empat area: sistem inti, penyampaian layanan, keterlibatan warga, dan enabler (regulasi, data, talenta). Hasil dan metodologinya memperlihatkan kemajuan sekaligus kesenjangan, terutama pada aspek penggunaan data dan keterlibatan warga berbasis bukti. Temuan ini relevan bagi Indonesia dalam menutup silo data, memperluas integrasi layanan, dan meningkatkan kualitas keputusan operasional maupun kebijakan (World Bank, 2023)

Pada tataran organisasi, standar *knowledge management* dan tata kelola data memberikan panduan praktis. ISO 30401 menetapkan persyaratan sistem manajemen pengetahuan untuk memastikan proses penciptaan, penyimpanan, pembagian, dan pemanfaatan pengetahuan berjalan efektif. Sementara itu, keluarga standar ISO/IEC 38505 menempatkan tata kelola data

sebagai domain kunci tata kelola TI termasuk klasifikasi data untuk mengarahkan kebijakan, risiko, dan nilai yang dihasilkan dari data. Mengadopsi standar-standar ini diselaraskan dengan kebijakan nasional dapat mempercepat peningkatan mutu layanan melalui alur data yang andal, reuse data lintas proses, dan pembelajaran organisasi yang berkelanjutan (Santos et all, 2020)

Dengan demikian, “manajemen data dan pengetahuan” bukan sekadar fungsi pendukung, melainkan pilar strategi layanan publik di era digital. Fokus penelitian ini diarahkan untuk mengkaji bagaimana tata kelola data, praktik manajemen pengetahuan, serta kepatuhan regulasi/standar diimplementasikan pada instansi pemerintah; bagaimana faktor organisasi (struktur, budaya, kapasitas SDM) memoderasi dampaknya; dan sejauh mana praktik tersebut berkontribusi pada kualitas layanan (aksesibilitas, keandalan, kecepatan, personalisasi, dan kepercayaan publik).

METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yang bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis dan faktual penerapan *knowledge management* (KM) dalam meningkatkan kualitas layanan publik di era digital pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan. Pendekatan ini dipilih untuk menggali data secara mendalam mengenai strategi, kebijakan, dan praktik KM yang diterapkan oleh instansi publik, serta untuk menilai sejauh mana setiap aspek KM menurut (Widyatmika et all, 2019) yaitu *knowledge creation*, *knowledge storage*, *knowledge sharing*, dan *knowledge utilization*, berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan. Subjek penelitian adalah aparatur sipil negara (ASN) dan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan di unit layanan publik yang telah mengimplementasikan sistem KM berbasis digital dan sistem manajemen pengetahuan seperti *e-government portal*, *knowledge portal*, atau *customer relationship management*.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam (*in-depth interview*) dengan pejabat struktural, pegawai, dan pengguna layanan, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen resmi, laporan tahunan, peraturan, publikasi ilmiah, dan data statistik terkait implementasi KM di sektor publik. Teknik pengumpulan data meliputi wawancara semi-terstruktur untuk memperoleh perspektif langsung dari pelaku dan pengguna KM, observasi langsung terhadap alur layanan dan penggunaan sistem digital, serta studi dokumentasi untuk menelaah arsip, laporan, dan kebijakan terkait KM.

Analisis data dilakukan menggunakan analisis deskriptif kualitatif yang mencakup reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan memilih, menyederhanakan, dan memfokuskan data yang relevan; penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi, tabel, atau bagan; sedangkan penarikan kesimpulan dilakukan untuk merumuskan temuan terkait penerapan KM dan pengaruhnya terhadap kualitas layanan publik. Keabsahan data dijamin melalui teknik triangulasi sumber dan metode, yaitu membandingkan informasi dari berbagai narasumber dan metode pengumpulan data yang berbeda untuk memastikan validitas dan reliabilitas temuan penelitian (Rukin, 2022).

HASIL

Berdasarkan data yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi, implementasi *knowledge management* pada instansi yang diteliti dapat dilihat dari empat aspek utama, yaitu *knowledge creation*, *knowledge storage*, *knowledge sharing*, dan *knowledge utilization*. Setiap aspek memberikan kontribusi yang berbeda terhadap peningkatan kualitas layanan publik. Rangkuman temuan tersebut disajikan pada tabel berikut:

Tabel 1. Temuan Penelitian

No	Aspek <i>Knowledge Management</i>	Bentuk Implementasi	Dampak terhadap Layanan Publik
1	<i>Knowledge Creation</i>	Pembuatan SOP digital, inovasi layanan berbasis aplikasi, pengembangan chatbot	Mempercepat pelayanan dan memudahkan akses informasi
2	<i>Knowledge Storage</i>	Digitalisasi arsip, penggunaan <i>cloud storage</i> dan <i>document management system</i>	Mengurangi kehilangan data dan mempermudah pencarian dokumen
3	<i>Knowledge Sharing</i>	Forum diskusi online internal, pelatihan berbasis e-learning, <i>knowledge portal</i>	Meningkatkan kompetensi pegawai dan kolaborasi lintas unit
4	<i>Knowledge Utilization</i>	Pemanfaatan <i>big data analytics</i> untuk kebijakan, integrasi data lintas instansi	Kebijakan lebih tepat sasaran dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat

Sumber : (Widyatmika et al, 2019)

Hasil ini menunjukkan bahwa keberhasilan KM tidak hanya bergantung pada teknologi yang digunakan, tetapi juga pada kesiapan sumber daya manusia, budaya organisasi yang mendukung berbagi pengetahuan, serta komitmen manajemen dalam menyediakan infrastruktur dan kebijakan pendukung. Dengan demikian, KM berperan penting dalam mendorong terciptanya layanan publik yang cepat, tepat, transparan, dan akuntabel di era digital.

DISKUSI

1. *Knowledge Creation*

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak manajemen Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil proses penciptaan pengetahuan (*knowledge creation*) di lingkungan instansi ini dijalankan melalui serangkaian langkah strategis yang terintegrasi. Beberapa upaya utama yang dilakukan meliputi pengembangan inovasi layanan digital, penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) berbasis elektronik, dan pengembangan chatbot untuk mempermudah penyampaian informasi kepada masyarakat. Proses pembaruan SOP dilakukan secara periodik dengan mempertimbangkan hasil evaluasi kinerja layanan dan masukan dari masyarakat, sehingga prosedur dan informasi yang tersedia selalu relevan, terkini, dan adaptif terhadap dinamika kebutuhan publik.

Dari hasil wawancara dengan masyarakat, menyatakan bahwa adanya SOP berbasis elektronik dan layanan *chatbot* membuat proses pengurusan administrasi menjadi lebih jelas dan terarah. Mereka merasakan bahwa informasi yang dibutuhkan kini dapat diakses secara mandiri tanpa harus datang langsung ke kantor, sehingga menghemat waktu dan biaya. Beberapa masyarakat juga mengungkapkan bahwa sistem digital membantu meminimalkan potensi kesalahan atau informasi yang berbeda-beda antar petugas, karena seluruh pegawai merujuk pada SOP yang sama. Namun, sebagian responden dari kelompok usia lanjut menilai bahwa mereka masih memerlukan pendampingan dalam mengakses layanan digital, sehingga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil diharapkan menyediakan fasilitas bantuan atau pelatihan bagi pengguna yang kurang familiar dengan teknologi.

Pendekatan ini sejalan dengan model *SECI* (*Socialization, Externalization, Combination, Internalization*) yang dikembangkan oleh (Nonaka, Takeuchi, & Umemoto, 1996). Dalam konteks Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tahap *socialization* tercermin pada interaksi antarpegawai serta komunikasi dengan masyarakat untuk menangkap kebutuhan dan masalah di lapangan. Tahap *externalization* dilakukan melalui perumusan ide atau praktik terbaik menjadi SOP digital yang terdokumentasi. Tahap *combination* terlihat pada pengintegrasian berbagai sumber informasi dan data ke dalam sistem layanan digital terpadu, sementara tahap *internalization* diwujudkan melalui pelatihan pegawai dan penggunaan rutin SOP elektronik yang pada akhirnya membentuk kebiasaan kerja baru. Proses ini membuktikan bahwa penciptaan pengetahuan di organisasi publik bukan hanya hasil dari inovasi teknologi semata, tetapi juga hasil dari interaksi sosial, kolaborasi lintas unit, dan pembelajaran berkelanjutan.

Temuan lapangan ini juga konsisten dengan penelitian (Prakoso, 2020) yang menunjukkan bahwa inovasi layanan digital dapat mempercepat proses pelayanan, meningkatkan efisiensi birokrasi, dan memperbaiki pengalaman pengguna layanan publik. Lebih lanjut, literatur manajemen pengetahuan menegaskan bahwa penciptaan pengetahuan memerlukan kombinasi antara faktor teknologi dan faktor manusia (Septiyani & Sulistiadi, 2022). Teknologi berperan sebagai enabler yang mempermudah penyimpanan, distribusi, dan akses informasi, sementara aspek manusia memegang peranan penting dalam proses interpretasi, adaptasi, dan inovasi berdasarkan pengetahuan tersebut.

Dalam kerangka teori *dynamic capabilities* langkah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat dipandang sebagai bentuk kemampuan organisasi untuk mengintegrasikan, membangun, dan merombak kompetensi internal agar mampu merespons perubahan lingkungan secara cepat. Dengan memanfaatkan inovasi teknologi dan masukan dari pengguna, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tidak hanya menciptakan pengetahuan baru, tetapi juga memperkuat kapasitas adaptif organisasi. Hal ini menjadikan *knowledge creation* bukan sekadar aktivitas administratif, melainkan proses strategis yang berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan publik dan daya saing institusi di era digital (Vu, 2020).

2. Knowledge Storage

Berdasarkan hasil wawancara dengan staf IT, proses penyimpanan pengetahuan di instansi ini telah sepenuhnya beralih dari sistem manual berbasis kertas ke sistem digital yang memanfaatkan *cloud storage* dan *document management system* (DMS). Seluruh dokumen administrasi, regulasi, dan arsip pelayanan kini disimpan dalam format digital yang terintegrasi, memungkinkan pencarian dan pengambilan dokumen dilakukan secara cepat, akurat, dan efisien. Transformasi ini tidak hanya menghemat waktu dalam proses administrasi, tetapi juga mengurangi risiko kehilangan atau kerusakan dokumen fisik.

Hasil wawancara dengan masyarakat menunjukkan bahwa perubahan sistem penyimpanan ini dirasakan langsung manfaatnya dalam pelayanan publik. Beberapa responden menyatakan bahwa proses pengurusan dokumen seperti izin usaha, KTP, atau surat keterangan menjadi lebih cepat karena petugas dapat mengakses data secara instan tanpa harus mencari berkas fisik. Masyarakat juga mengapresiasi bahwa dokumen lama mereka tetap dapat ditemukan meskipun telah diurus bertahun-tahun sebelumnya, karena tersimpan secara aman di sistem digital. Selain itu, layanan *tracking* status permohonan melalui portal online membantu pemohon memantau perkembangan dokumen tanpa harus datang langsung ke kantor, sehingga menghemat waktu dan biaya transportasi.

Penerapan DMS memastikan bahwa setiap dokumen tersimpan dalam repositori terpusat dengan pengaturan hak akses yang jelas, sehingga hanya pihak berwenang yang dapat melakukan perubahan atau distribusi informasi. Praktik ini sejalan dengan pandangan Davenport dan Prusak (dalam Amirillah et al, 2020), yang menekankan bahwa penyimpanan pengetahuan yang efektif harus menjamin tiga aspek utama, yaitu keamanan (*security*), ketersediaan (*availability*), dan kemudahan akses (*accessibility*).

Selain itu, digitalisasi arsip publik telah terbukti memberikan dampak signifikan terhadap kinerja organisasi. Penelitian (Hasan et al, 2024) menunjukkan bahwa penerapan digitalisasi arsip di sektor publik dapat meningkatkan efisiensi administrasi hingga 45%, karena proses pencarian data, verifikasi dokumen, dan pengarsipan dapat dilakukan secara otomatis dan terdokumentasi dengan baik. Hal ini juga didukung oleh studi (Jalinur & Yudisman, 2023) yang menemukan bahwa penggunaan sistem penyimpanan berbasis cloud mampu mengurangi biaya operasional penyimpanan dokumen hingga 30% per tahun, sekaligus meningkatkan ketahanan data terhadap bencana fisik seperti kebakaran atau banjir.

Dengan demikian, penerapan *cloud storage* dan DMS di instansi ini tidak hanya memenuhi kebutuhan operasional sehari-hari, tetapi juga menjadi bagian dari strategi jangka panjang untuk membangun tata kelola pengetahuan yang adaptif, aman, dan berkelanjutan di era digital.

3. Knowledge Sharing

Hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan menunjukkan bahwa praktik berbagi pengetahuan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah difasilitasi melalui berbagai saluran digital, di antaranya *knowledge portal*, pelatihan berbasis *e-learning*, dan forum diskusi daring lintas unit kerja. *Knowledge portal* tersebut berfungsi sebagai pusat referensi internal yang memuat modul pelatihan, panduan kerja terstandar, dokumentasi praktik terbaik (*best practices*), serta pembaruan regulasi terkini. Keberadaan portal ini memungkinkan pegawai baru maupun pegawai yang berpindah unit untuk dengan cepat memahami prosedur dan alur kerja, sehingga waktu adaptasi dapat dipangkas secara signifikan.

Hasil wawancara dengan masyarakat menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasakan adanya peningkatan kecepatan dan ketepatan informasi yang diterima ketika berurusan dengan layanan publik. Beberapa warga mengakui bahwa pegawai lebih cepat merespons pertanyaan atau keluhan karena informasi yang mereka butuhkan tersedia di sistem digital internal. Namun, sebagian masyarakat juga menyampaikan bahwa belum semua pegawai memanfaatkan portal dan forum diskusi secara optimal, sehingga terkadang masih terjadi perbedaan informasi antar petugas di lapangan. Temuan ini menunjukkan bahwa

meskipun infrastruktur berbagi pengetahuan telah tersedia, konsistensi pemanfaatannya masih memerlukan penguatan.

Selain itu, pelatihan berbasis *e-learning* memudahkan pegawai untuk mengakses materi kapan pun dan di mana pun, tanpa dibatasi oleh jadwal tatap muka yang kaku. Forum diskusi daring yang dibentuk lintas unit juga menjadi sarana kolaborasi dalam memecahkan masalah teknis maupun administratif secara real-time, yang pada akhirnya meningkatkan responsivitas layanan publik.

Temuan ini sejalan dengan pandangan Wiig (dalam Nugroho, 2018) yang menegaskan bahwa *knowledge sharing* merupakan pilar penting dalam membentuk *learning organization* yang adaptif dan berkelanjutan. Dalam konteks organisasi publik, berbagi pengetahuan tidak hanya berfungsi sebagai transfer informasi, tetapi juga sebagai mekanisme kolektif untuk membangun kompetensi institusi. Penelitian (Al Sharafi et al., 2020) memperkuat hal ini dengan temuan bahwa budaya berbagi pengetahuan mampu meningkatkan kolaborasi lintas departemen, mempercepat proses pengambilan keputusan, dan memperbaiki kualitas layanan. Sejalan dengan itu, (Nonaka et al., 1996) melalui model *SECI* juga menekankan bahwa proses berbagi pengetahuan (*socialization* dan *externalization*) merupakan tahapan kunci dalam konversi pengetahuan tacit menjadi eksplisit, sehingga dapat dimanfaatkan secara luas oleh seluruh anggota organisasi.

Dengan demikian, strategi *knowledge sharing* yang diimplementasikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bukan hanya bersifat teknis melalui penyediaan platform digital, tetapi juga strategis karena membangun budaya kolaborasi yang memperkuat daya saing institusi dalam memberikan pelayanan publik yang adaptif di era digital.

4. Knowledge Utilization

Berdasarkan hasil wawancara dengan bagian evaluasi dan pengembangan, pengetahuan yang telah terkumpul dalam organisasi dimanfaatkan secara strategis untuk merumuskan kebijakan melalui penerapan *big data analytics*. Data pelayanan publik, seperti pola antrian, frekuensi kunjungan, dan jenis keluhan masyarakat, dianalisis untuk mengidentifikasi tren serta masalah yang paling sering terjadi. Informasi ini kemudian digunakan untuk menyesuaikan strategi pelayanan, misalnya dengan menambah loket pada jam sibuk, mengoptimalkan sistem antrean daring, atau memperbaiki prosedur yang sering menjadi sumber keluhan.

Temuan internal ini diperkuat oleh hasil wawancara dengan masyarakat yang menyatakan bahwa kecepatan dan ketepatan pelayanan telah meningkat sejak adanya penyesuaian berbasis data, meskipun sebagian responden masih mengeluhkan lamanya antrean pada periode tertentu serta keterbatasan informasi real-time mengenai status layanan. Masyarakat juga

mengapresiasi perbaikan sistem antrean daring, namun mengharapkan pengembangan fitur notifikasi otomatis dan jalur prioritas untuk kelompok rentan seperti lansia dan penyandang disabilitas. Masukan dari masyarakat ini menjadi sumber pengetahuan penting yang melengkapi analisis data kuantitatif dengan perspektif pengalaman pengguna secara langsung.

Sejalan dengan yang disampaikan oleh Wiig (dalam Alordiah et al., 2023) yang menegaskan bahwa *knowledge utilization* merupakan tahap kritis dalam siklus manajemen pengetahuan, di mana pengetahuan yang telah diperoleh harus diimplementasikan secara efektif untuk mendukung pengambilan keputusan strategis. Pemanfaatan pengetahuan pada tahap ini tidak hanya bertujuan menyelesaikan permasalahan yang ada, tetapi juga mendorong inovasi kebijakan yang lebih proaktif dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat.

Sejalan dengan hal tersebut, penelitian (Daraba et al., 2023) menunjukkan bahwa penerapan analisis data di sektor publik dapat meningkatkan ketepatan perumusan kebijakan hingga 63,4%. Artinya, pengelolaan dan pemanfaatan data secara sistematis berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan publik. Dengan demikian, penggunaan *big data analytics* dalam proses pengambilan keputusan bukan sekadar tren teknologi, tetapi telah menjadi kebutuhan esensial untuk menciptakan layanan publik yang responsif, efisien, dan berbasis bukti (*evidence-based policy making*).

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan knowledge management (KM) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan telah berjalan pada empat aspek utama yaitu knowledge creation, storage, sharing, dan utilization dengan kontribusi nyata terhadap peningkatan kualitas layanan publik. Inovasi seperti SOP digital, layanan chatbot, dan integrasi big data analytics terbukti mempercepat proses pelayanan, mempermudah akses informasi, dan meningkatkan ketepatan kebijakan. Digitalisasi arsip melalui cloud storage dan document management system berhasil meminimalkan kehilangan data, mempercepat pencarian dokumen, dan mendukung transparansi layanan. Knowledge sharing melalui portal internal, e-learning, dan forum diskusi lintas unit memperkuat kolaborasi dan memperpendek kurva adaptasi pegawai baru. Sementara itu, pemanfaatan pengetahuan berbasis analisis data memungkinkan pengambilan keputusan yang lebih responsif dan berbasis bukti. Meskipun demikian, penelitian ini juga menemukan adanya tantangan, seperti belum meratanya literasi digital di kalangan masyarakat, variasi pemanfaatan sistem antarpegawai, serta keterbatasan fitur layanan daring untuk kelompok rentan. Secara keseluruhan, keberhasilan implementasi KM di instansi ini tidak hanya ditentukan oleh kesiapan teknologi, tetapi juga oleh faktor

sumber daya manusia, budaya berbagi pengetahuan, dan komitmen manajemen dalam menyediakan kebijakan dan infrastruktur pendukung.

REKOMENDASI

Berdasarkan temuan tersebut, disarankan agar Dinas memperkuat literasi digital bagi masyarakat, khususnya kelompok usia lanjut dan penyandang disabilitas, melalui program pendampingan, pusat bantuan (*help desk*), atau pelatihan singkat yang mudah diakses. Pemanfaatan knowledge portal dan forum diskusi internal perlu dioptimalkan dengan sistem monitoring dan insentif agar semua pegawai konsisten menggunakannya. Fitur layanan daring seperti antrean online sebaiknya dilengkapi dengan notifikasi otomatis dan jalur prioritas bagi kelompok rentan untuk meningkatkan aksesibilitas. Dari sisi tata kelola data, penting untuk memperkuat integrasi lintas instansi melalui interoperabilitas sistem, standar metadata, dan keamanan informasi sesuai prinsip *privacy by design* sebagaimana diamanatkan oleh UU No. 27/2022. Selain itu, evaluasi berkala terhadap SOP digital dan analisis data pelayanan perlu dilakukan untuk memastikan kebijakan yang dihasilkan tetap relevan, adaptif, dan berbasis bukti. Penerapan standar internasional seperti ISO 30401 (manajemen pengetahuan) dan ISO/IEC 38505 (tata kelola data) dapat menjadi acuan untuk memperkuat keberlanjutan sistem KM, sehingga instansi mampu menjadi organisasi publik yang *data-driven*, responsif, dan terpercaya di era digital.

REFERENSI

- Al Sharafi, Mohammed A., Herzallah, Fadi A. T., Alajmi, Qasim, Mukhtar, Muriati, Abdullah, Ruzaini, & Eleyan, Derar. (2020). Information Culture Effect on E-Commerce Adoption in Small and Medium Enterprises: A Structural Equation Modeling Approach. *International Journal of Business Information Systems*. <https://doi.org/10.1504/ijbis.2020.10022194>
- Alordiah, Caroline Ochuko, Osagiede, Mercy Afe, Omumu, Florence Chiedu, Okokoyo, Isabella Ezinwa, Emiko-Agbajor, Helena Tsaninomi, Chenube, O., & Oji, John. (2023). Awareness, knowledge, and utilisation of online digital tools for literature review in educational research. *Heliyon*. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2022.e12669>
- Amirillah, Cut Dinda Rizki, Andriyana, Septi, & Benrahman, Benrahman. (2020). Perancangan Aplikasi Document Management System Berbasis Web Universitas Nasional dengan Metode Waterfall. *STRING (Satuan Tulisan Riset Dan Inovasi Teknologi)*. <https://doi.org/10.30998/string.v5i1.6353>
- Bank, World. (2023). GovTech Maturity Index, 2022 Update — Middle East and North Africa Regional Brief. *GovTech Maturity Index, 2022 Update — Middle East and North Africa*

Regional Brief, (March). <https://doi.org/10.1596/39664>

- Daraba, Dahyar, Salam, Rudi, Wijaya, Indra Dharma, Baharuddin, Aris, Sunarsi, Denok, & Bustamin, Bustamin. (2023). Membangun Pelayanan Publik Yang Inovatif Dan Efisien Di Era Digital Di Indonesia. *Jurnal Pallangga Praja (JPP)*. <https://doi.org/10.61076/jpp.v5i1.3428>
- Hasan, Hindi Mohammad, Gading Ababil, & Savitrah, Ravika Mutiara. (2024). Digitalisasi Register Jaminan Lama Sebagai Upaya Peningkatan Efisiensi Penelusuran Arsip di Bank Jatim Kraksaan. *Journal Of Indonesian Social Society (JISS)*. <https://doi.org/10.59435/jiss.v2i3.260>
- Jalinur, Jalinur, & Yudisman, Septevan Nanda. (2023). Penyimpanan Arsip Digital Berbasis Cloud Sebagai Mitigasi Bencana Di Indonesia. *JIPIS : Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi Islam*. <https://doi.org/10.31958/jipis.v2i2.10560>
- Nonaka, Ikujiro, Takeuchi, Hirotaka, & Umemoto, Katsuhiko. (1996). A theory of organizational knowledge creation. *International Journal of Technology Management*.
- Nugroho, Mahendra Adhi. (2018). The effects of collaborative cultures and knowledge sharing on organizational learning. *Journal of Organizational Change Management*. <https://doi.org/10.1108/JOCM-10-2017-0385>
- Pemerintah Republik Indonesia. (2019). Peraturan Presiden Republik Indonesia No 39 Tahun 2019 tentang Satu Data Indonesia. *Perpres NOMOR 39 TAHUN 2019 Tentang Satu Data*, (004185), 1–35. Retrieved from <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/108813/perpres-no-39-tahun-2019>
- Prakoso, Cathas Teguh. (2020). Inovasi Layanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara Dalam Perspektif Digital Government. *Jurnal Paradigma*.
- Rukin. (2022). Metodologi Penelitian Kualitatif. In *Rake Sarasin*.
- Santos, Neri dos, Lapolli, Édís Mafra, Alvez, Juliano Keller, Moraes, Leonard Almeida de, & Lapolli, Joiceli Rossoni. (2020). ISO 30401:2018. *Revista E-Tech: Tecnologias Para Competitividade Industrial* - ISSN - 1983-1838. <https://doi.org/10.18624/etech.v13i1.1089>
- Septiyani, Suchi Nur Dwi, & Sulistiadi, Wachyu. (2022). Penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Dengan Menggunakan Metode Hot-Fit : Systematic Review. *J-KESMAS: Jurnal Kesehatan Masyarakat*. <https://doi.org/10.35329/jkesmas.v8i2.3706>
- Van Ooijen, Charlotte, Ubaldi, Barbara Chiara, & Welby, Benjamin. (2019). A data-driven public sector: Enabling the strategic use of data for productive, inclusive and trustworthy governance. *OECD Working Papers on Public Governance*, (33), 1–59. <https://doi.org/10.1787/09ab162c-en>
- Vu, Hieu Minh. (2020). A review of dynamic capabilities, innovation capabilities, entrepreneurial capabilities and their consequences. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*. <https://doi.org/10.13106/JAFEB.2020.VOL7.NO8.485>
- Widyatmika, Made Adi, Putra, Tjokorda, & Indriani, Made Novia. (2019). Knowledge Management dalam Organisasi. *Widya Teknik*. <https://doi.org/10.32795/widyateknik.v13i02.505>

