

# Kerangka Kerja Pengembangan Knowledge Management Systems yang Mendukung Inovasi Pelayanan Publik: Studi Kasus Lembaga Administrasi Negara dan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi = Knowledge Management Systems Development Framework That Supports Public Service Innovation: Case Studies on The Institute for State Administration and The Ministry of Administrative Reform and Bureaucratic Reform

Riswanto, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20515751&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Agenda Reformasi Birokrasi yang dicanangkan pemerintah Republik Indonesia menempatkan manajemen pengetahuan sebagai salah satu pilar dalam pencapaian visi reformasi birokrasi. Knowledge management system sebagai alat bantu teknologi informasi, dapat dimanfaatkan untuk mengelola pengetahuan dalam mendukung proses inovasi pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan mengusulkan kerangka kerja pengembangan knowledge management systems yang mendukung inovasi pelayanan publik dengan studi kasus pada Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, serta Lembaga Administrasi Negara sebagai instansi pembina inovasi publik. Kerangka kerja usulan merupakan hasil modifikasi Fernandez's methodology yang dipilih dari hasil evaluasi 5 (lima) metode pengembangan knowledge management systems menggunakan teknik Analytical Hierarchy Process (AHP). Metode tersebut selanjutnya digabungkan dengan komponen kerangka kerja dalam tahapan siklus pengembangan sistem mulai dari perencanaan, analisis, desain, dan implementasi sebagai kerangka kerja usulan. Penelitian ini menggunakan metodologi penelitian campuran (mixed-method) dengan tahapan penelitian meliputi evaluasi kandidat metode pengembangan KMS menggunakan teknik AHP, menentukan target pengetahuan yang dibutuhkan dalam inovasi pelayanan publik, dan menggabungkannya kedalam satu siklus pengembangan sistem yang komprehensif. Penilaian pakar (expert judgement) dilakukan untuk memvalidasi kerangka kerja yang diusulkan. Hasil dari penelitian ini adalah sebuah kerangka kerja pengembangan knowledge management systems yang mendukung inovasi pelayanan publik.

.....The Bureaucratic Reform Agenda launched by the Republic of Indonesia's government places knowledge management as one of the pillars in achieving the vision of bureaucratic reform. Knowledge management systems as a tool for information technology can be used to manage knowledge in supporting public services' innovation process. This study proposes a framework for developing knowledge management systems that support public service innovation with case studies at the Ministry of Administrative Reform and Bureaucratic Reform and the State Administration Institute as a public innovation fostering agency. The proposed framework is a modified Fernandez's methodology selected from the evaluation of the 5 (five) methods of developing knowledge management systems using the Analytical Hierarchy Process (AHP) technique. These methods are then embedded into the systems development cycle stages as a proposed framework for developing knowledge management systems. This study uses a mixedmethod research methodology with research stages, including evaluating KMS development method candidates using AHP techniques, determining target knowledge needed in public service innovation, and combining them into a complete system development cycle. An expert judgment is carried out to validate

the proposed framework. This research is a framework for developing knowledge management systems, which includes the stages of planning, analysis, design, and implementation.