

ABSTRAK

ACHMAD NURMANDI

NPM : 8903310046

DAMPAK PERUBAHAN STRUKTUR ORGANISASI TERHADAP MANAJEMEN PENGETAHUAN PADA PELAYANAN PERIZINAN DAN PEMBINAAN PEDAGANG KAKI LIMA OLEH ORGANISASI PEMERINTAHAN KOTA YOGYAKARTA

xvii + 245 halaman + 54 lampiran, 118 Daftar Pustaka, 7 Peraturan Perundang-undangan, tahun buku : 1979-2007.

Proses perubahan struktur organisasi pemerintahan adalah proses evolutif yang dilakukan secara bertahap sesuai dengan masalah yang dihadapi dari waktu ke waktu. Perubahan struktur organisasi pemerintahan dilakukan oleh aktor di luar instansi pemerintah yang bersangkutan. Perubahan struktur organisasi ini sudah tentu mempengaruhi proses pengambilan keputusan organisasi yang berkaitan dengan pelayanan publik. Dalam proses pengambilan keputusan ini, organisasi memerlukan data dan informasi yang akurat dan bisa diperoleh pada waktu yang dibutuhkan. Selanjutnya organisasi melakukan interpretasi terhadap data dan informasi, termasuk data dan informasi terbaru dari lingkungan untuk merekonstruksi makna atau melakukan pencerapan (*sense making*) apa yang sedang terjadi atau yang dilakukan organisasi sekarang. Organisasi selanjutnya memobilisasi pengetahuan internal, menyebarluaskan informasi dan mengkonversi pengetahuan tacit untuk menciptakan pengetahuan organisasi yang baru. Penelitian tentang manajemen perubahan, pencerapan, penciptaan pengetahuan dan penyebaran pengetahuan telah banyak dilakukan, terutama pada organisasi perusahaan swasta. Namun penelitian mengenai sejenis pada organisasi pemerintahan masih tergolong langka. Dengan mempertimbangkan latar belakang pemikiran tersebut, maka penelitian ini diawali dengan rumusan masalah sebagai berikut: Bagaimanakah dampak perubahan struktur organisasi pada proses pencerapan (*sense making*), penciptaan (*knowledge creating*) dan penyebaran pengetahuan (*knowledge sharing*) dalam pelayanan perizinan dan pembinaan pedagang kaki lima oleh organisasi pemerintahan daerah Kota Yogyakarta?

Perubahan organisasi adalah fenomena pertumbuhan yang mencakup pertumbuhan dan perkembangan satu atau lebih unsur pelayanan publik. Perubahan organisasi pelayanan publik ini mencakup antara lain: desain pelayanan publik; struktur organisasi pelayanan; manajemen dan administrasi pelayanan publik; dan ketrampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk memberikan dan mengelola pelayanan publik. Organisasi selalu melakukan proses pencerapan untuk memetakan masalah, dan selanjutnya berusaha menciptakan pengetahuan baru untuk menyelesaikan masalah. Pengetahuan dieskpresikan dalam kegiatan sehari-hari oleh orang dalam organisasi, yang disebutnya sebagai proses organisasi (proses bisnis). Pekerjaan diklasifikasikan menjadi pengetahuan dalam penggunaannya (*knowledge in use*) atau pengetahuan prosedural (*know-how*) dan pengetahuan apa (*know-what*) seperti strategi dan harapan. Pengelolaan pengetahuan dalam organisasi didefinisikan sebagai sebuah disiplin manajemen yang mencari dampak dari proses pengetahuan, yakni produksi pengetahuan dan integrasi pengetahuan

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan tujuan untuk memahami proses pencerapan (*sense making*), penciptaan (*knowledge creating*) dan penyebaran pengetahuan (*knowledge sharing*). Untuk melihat proses perubahan struktur

organisasi, peneliti menggunakan metode *Soft System Methodology* (SSM). Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah partisipasi-observasi, interview mendalam, angket, dokumentasi dan diskusi kelompok terfokus. Teknik analisis data dengan cara menentukan pola, membangun penjelasan, analisis *time series*, dan model logis program.

Penelitian menghasilkan empat temuan penting. Pertama, proses perubahan struktur organisasi pelayanan perizinan dan pembinaan PKL dengan evolutif, inkremental dan *trial and error*. Kedua, dampak perubahan struktur organisasi pada proses pencerapan organisasi (*sense making*) terhadap lingkungan adalah dilakukannya pencerapan organisasi terhadap lingkungan yang dilakukan semua level tingkatan pimpinan organisasi. Ketiga, dampak perubahan struktur organisasi pada penciptaan pengetahuan (*knowledge creating*) adalah pada pemanfaatan dan eksploitasi pengetahuan *tacit* pejabat lapangan berdasarkan kemampuan mereka belajar secara individu dan kelompok. Keempat, dampak perubahan struktur organisasi pada proses penyebarluasan pengetahuan adalah sumber dan metode penyebarluasan pengetahuan. Sumber pengetahuan menjadi lebih tersebar di berbagai organisasi yang terkait. Metode distribusi penyebarluasan tidak hanya berbentuk pengetahuan eksplisit terkodifikasi, tetapi juga pengetahuan *tacit*.

Implikasi praktis dari hasil penelitian ini adalah pertama, diperlukan pembagian peran dan tanggungjawab kepada semua level pimpinan organisasi untuk melakukan pencerapan. Kedua, penciptaan pengetahuan organisasi dapat dilakukan dengan utilisasi pengetahuan *tacit* petugas lapangan (*street level bureaucrat*) melalui forum-forum informal. Ketiga, diperlukan kebijakan pemberian reward yang bersifat khusus sesuai dengan kemampuan pengetahuan *tacit* pejabat. Keempat, dalam menyebarluaskan pengetahuan dan memperoleh masukan dari publik, maka organisasi pemerintahan perlu memanfaatkan jaringan dengan organisasi kemasyarakatan.

Implikasi teoritis dari hasil penelitian ini adalah pertama, pencerapan pada organisasi pemerintahan tidak hanya dilakukan oleh pimpinan level puncak organisasi, tetapi semua pimpinan dan bahkan pegawai lapangan. Kedua, proses penciptaan pengetahuan pada organisasi pemerintahan lebih banyak menggunakan pengetahuan *tacit*. Ketiga, jaringan pengetahuan lebih berupa jaringan tidak direncanakan (*emegent*) daripada jaringan yang secara sengaja direncanakan. Keempat, proses pengambilan keputusan pada organisasi pemerintahan lebih berbasiskan pada jaringan pengetahuan, baik di lingkungan internal maupun lingkungan eksternal.

ABSTRACT

Process of organizational structural change in government organization is evolutive process that carried out in incremental way according to problems faced in time to time. Generally, structural organizational change is initiated by extra actor of organizational who have political power. The change, in fact, have impact on decision making process, especially on public services matters. In decision making process, organization need accurate and timely data and information. Then, organization interpret on data and information, including newly data and information from the environment in order to reconstruct meaning or make sense (sense making) on what organization do or will do in the future. Organizations mobilize internal knowledge, information sharing and converting tacit knowledge for knowledge creating process. Researchs on change management, knowledge creating and sharing in private sector are commonly implemented. Meanwhile, research on similar topic in public or government organization is scarce. Based on this consideration, this research is started with problem statement: how do the impact of structure organizational change on sense making process, knowledge creating and knowledge sharing in licence services and informal sector services of city organization of Yogyakarta.

Organizational change is growth phenomena which accomplish growth and development of one or other of public services element. Organizational change consists of public service design, organizational structure, management and administration and skill and knowledge required. Organization always make sense for problem solving. Knowledge is expressed by daily activity of organizational member.

Qualitative method is best method for understanding sense making process, knowledge creating and knowledge sharing. Soft system methodology is used for understanding organizational structure change. Data collection techniques are participation-observation, depth interview, questionnaire, documentation, and focus group discussion. Data analysis techniques are pattern making, explanation, time series analysis, and program logic model.

Four important findings is this research. First, organizational structure change is evolutive, incremental and trial and error way. Secondly, the impact of structure organizational change on sense making is organizational make sense done by all level of head of organization. Third, knowledge use and exploitation of tacit knowledge of street level bureaucrats. Fourth, sources and method knowledge sharing are dispersed in some organizations.

Practical implication of this research are it is necessary to share of role and responsibility into all level of head in organization. Informal forum is important for knowledge creating. Reward policy for knowledge worker could be formulated for organizational change. Knowledge networks is important for knowledge creation.