

MAPPING KNOWLEDGE MANAGEMENT DALAM MENINGKATKAN KAPABILITAS PERGURUAN TINGGI

Farid Fauzi

Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, IAIN Takengon, Aceh Tengah, Aceh, Indonesia

Email: faridfauzi1869@yahoo.com

DOI: <http://doi.org/10.33650/al-tanzim.v4i2.1074>

Received: March 2020

Accepted: August 2020

Published: September 2020

Abstract:

This study aims to analyze the mapping of several supporting and inhibiting factors of knowledge management process in increasing the higher education capabilities of STAIN Gajah Putih. This study used case study as methodological approach by collecting data with interviews, observation, and documentation. The objects of this study are lecturer, staf and students. The result showed that; 1) The formation of a culture of knowledge sharing; 2) Facilities and infrastructure in supporting the process of knowledge management; 3) Public policy in using knowledge. In establishing capabilities based on the knowledge management process, STAIN Gajah Putih has fixed these deficiencies in terms of the knowledge management process by establishing good information validation, analyzing the needs of knowledge management process, and developing brainware through increasing the quantity and quality of human resources in the field of information technology.

Keywords: *knowledge management, organizational capability, university*

Abstrak:

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tentang pemetaan dari beberapa faktor pendukung dan penghambat dari proses knowledge management dalam meningkatkan kapabilitas perguruan tinggi khususnya STAIN Gajah Putih. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus. Teknik pengambilan data yang digunakan adalah wawancara, observasi dan dokumentasi dengan unit analisis dosen, staf dan mahasiswa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa; 1) Terbentuknya budaya knowledge sharing; 2) Sarana dan prasarana dalam mendukung proses knowledge management; 3) Kebijakan dalam menggunakan pengetahuan. Dalam membentuk kapabilitas berdasarkan proses knowledge management, STAIN Gajah Putih harus membenahi beberapa kekurangan yang terjadi pada proses knowledge management dengan cara membentuk validasi informasi yang baik, menganalisis kebutuhan dari proses knowledge management dan pengembangan brainware melalui recruitment sumber daya manusia dibidang teknologi infomasi.

Kata Kunci: *knowledge management, kapabilitas organisasi, perguruan tinggi*

PENDAHULUAN

Kompetisi antarperguruan tinggi swasta dan negeri di Provinsi Aceh merupakan suatu fenomena yang sering terjadi belakangan ini, utamanya dalam menarik calon-calon mahasiswa. Pada tahun 2014, terdapat 150 perguruan tinggi dari 4,5 juta penduduk di Provinsi Aceh. Dari 150 perguruan tinggi, terdapat 13 perguruan tinggi berstatus negeri baik di bawah Kemeristekdikti RI maupun Kemenag RI (Akhmad, 2014). Seharusnya institusi pendidikan tinggi di Indonesia khususnya di Provinsi Aceh sudah menjalankan misi baru dalam meningkatkan daya saing bangsa pada bidang ilmu pengetahuan, teknologi, dan sumber daya manusia.

Secara harfiah, jenjang pendidikan tinggi merupakan jenjang yang dilakukan oleh seseorang setelah menempuh pendidikan menengah, seperti program sarjana, magister, doktor, dan profesi yang difasilitasi oleh institusi pendidikan tinggi (Bali, 2017). Dalam pengelolaannya, institusi pendidikan tinggi memerlukan sistem manajemen yang mempunyai tata kelola yang baik dan efektif (*good governance*). Secara umum, manajemen pendidikan tinggi dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain kebijakan pemerintah, kondisi perekonomian, perkembangan teknologi, dan inovasi, serta dampak dari situasi pasar atau bisnis (Levina et al., 2016). Diversitas organisasi, ruang lingkup organisasi, klasifikasi organisasi, dan tugas pokok dari institusi pendidikan tinggi melalui tridharma perguruan tinggi, bukanlah tugas yang mudah. Dalam hal ini, institusi pendidikan tinggi merupakan lembaga kompleks yang memerlukan penyeimbang dalam melakukan tugas-tugasnya antara pendidikan dan penelitian (McNeil, 2011).

Salah satu aspek yang mendasari diferensiasi manajemen pendidikan tinggi yang satu dengan yang pendidikan tinggi lainnya dapat dilihat berdasarkan *output* dan proses manajemen. Banyak model dan proses organisasi industri, seperti kontrol, implementasi manajemen, dan kepemimpinan tidak secara langsung bisa diaplikasikan pada dunia pendidikan tinggi (Sibel, 2018). Dapat diartikan bahwa diferensiasi antara manajemen industri dan pendidikan tinggi mempunyai tingkatan diferensiasi yang hampir sama, tetapi diperlukan konversi dan adaptasi dari proses manajemen dalam dunia industri terhadap dunia pendidikan tinggi. Berdasarkan *output* dan *outcome* dari tugas pokok dan fungsi suatu institusi pendidikan tinggi adalah menghasilkan kaum-kaum intelektual dan pengetahuan (Mazhar & Akhtar, 2016)

STAIN Gajah Putih merupakan salah satu perguruan tinggi negeri di Kabupaten Aceh Tengah yang dituntut untuk meningkatkan kinerja organisasi dalam kondisi persaingan antarperguruan tinggi di Provinsi Aceh. Sebagai organisasi pelayanan publik, STAIN Gajah Putih dituntut untuk dapat *survive* di tengah kompetisi antardunia pendidikan. Melalui lingkungan organisasi yang dinamis di dalamnya, persaingan global, perubahan teknologi, dan informasi akan mengubah perubahan dari tuntutan masyarakat yang semakin beragam pada pembentukan suatu perilaku organisasi (Muluk, 2008), sehingga diperlukan beberapa langkah strategis yang harus dilakukan STAIN Gajah Putih dalam menghadapi situasi dan kondisi tersebut.

Knowledge management sebagai sarana penunjang manajemen pendidikan tinggi memiliki peranan penting dalam memudahkan segala kegiatan operasional STAIN Gajah Putih. Peran *knowledge management* mempunyai kaitan yang erat dengan struktur organisasi, strategi, kepemimpinan, infrastruktur teknologi, budaya, proses organisasi, dan pengukuran kinerja organisasi (Stylianou & Savva, 2016). Institusi pendidikan tinggi merupakan contoh penting dari proses pembentukan pengetahuan pada suatu organisasi, di mana pengetahuan pada institusi pendidikan tinggi dikelola dan dibangun secara partisipatif dengan melibatkan seluruh anggota dari berbagai bidang (Nurluoz & Birol, 2011). Pembentukan pengetahuan di institusi pendidikan tinggi dibangun berdasarkan hasil konsesus bersama pada seluruh anggota institusi pendidikan tinggi.

Sistem informasi di STAIN Gajah Putih merupakan modal dasar yang sangat dibutuhkan dalam menjalankan proses *knowledge management*. Keakuratan, kecepatan, dan efektivitas informasi merupakan beberapa kriteria yang harus ada dalam membentuk pengetahuan yang berguna bagi seluruh *stakeholders* STAIN Gajah Putih. Tuntutan akan kebutuhan informasi bagi mahasiswa, dosen, staf dan masyarakat pada sistem informasi merupakan beberapa hal yang harus dipenuhi oleh STAIN Gajah Putih dalam meningkatkan kinerjanya. Dalam hal ini, institusi pendidikan tinggi menerapkan *knowledge management* untuk meningkatkan kapasitas dan kapabilitas guna menghadapi persaingan, membentuk inovasi, dan menghasilkan *output* yang melampaui keinginan pasar global tenaga kerja (Ridzuan et al., 2009).

Seiring dengan berjalannya waktu, implementasi dari proses *knowledge management* pada STAIN Gajah Putih menghadapi kendala, seperti kesulitan mahasiswa mengisi kartu rencana studi, keterlambatan nilai mahasiswa, ketidakakuratan konversi nilai, dan pengumpulan artikel pada jurnal online dan proses administrasi kepegawaian yang masih konvensional. Beberapa permasalahan tersebut akan berdampak secara tidak langsung terhadap rendahnya kapabilitas STAIN Gajah Putih dalam memberikan layanan terhadap pelanggan internal dan eksternal.

Knowledge management pada suatu organisasi dapat meningkatkan kualitas produk dan jasa (Ololube et al., 2016). Eksistensi *knowledge management* pada institusi pendidikan tinggi merupakan suatu keniscayaan karena ia merupakan suatu sistem dari penciptaan dan pendistribusian pengetahuan dalam mendukung tercapainya visi dan misi perguruan tinggi serta peningkatan kapasitasnya dalam melayani masyarakat melalui pendidikan, pelayanan publik, dan penelitian (Laal, 2011; Dhamdhare, 2015; Supermane & Tahir, 2017; Masa'deh et al., 2017; Shafique, 2015; Bayu, 2018). Secara praktis keberadaan *knowledge management* pada institusi pendidikan bukanlah semata alat untuk memberikan pengetahuan, melainkan juga sebagai alat hubung dalam berkomunikasi antarsub organisasi (Pinto, 2014).

Pada prosesnya, *knowledge management* terdiri dari pengumpulan pengetahuan yang berharga, penyimpanan, pengkategorian, serta pengelolaan pengetahuan untuk memenuhi kebutuhan orang-orang dan sistem yang

membutuhkannya (Ishak & Mansor, 2020). Proses manajemen pengetahuan yang tepat untuk dosen universitas negeri terdiri dari 1) identifikasi pengetahuan; 2) perolehan pengetahuan; 3) penciptaan pengetahuan; 4) penyimpanan dan pengambilan pengetahuan; 5) pembagian pengetahuan; dan 6) pembelajaran (Cruthaka, 2019).

Fungsi utama *knowledge management* adalah sebagai alat pendukung aktivitas organisasi yang di mana organisasi tersebut memfasilitasi proses penciptaan, perpindahan dan pendistribusian pengetahuan yang dapat membentuk komunikasi dan kolaborasi antarsub organisasi (Dukić & Jozinović, 2016; Lee & Roth, 2009; Gottschalk, 2005). Intervensi *knowledge management* memiliki potensi yang signifikan untuk mempengaruhi seluruh domain fungsional pada suatu institusi pendidikan tinggi, seperti perencanaan dan pengembangan, penelitian, layanan penempatan, proses belajar mengajar, evaluasi kinerja fakultas, layanan administrasi, dan seluruh urusan yang berhubungan dengan kemahasiswaan (Ojo, 2016).

Berdasarkan jenisnya pengetahuan dibagi menjadi dua jenis yaitu *tacit knowledge* merupakan jenis pengetahuan yang sulit untuk diartikulasikan dan *explicit knowledge* merupakan jenis pengetahuan yang berbentuk nyata, seperti kata-kata, rekaman audio, atau gambar. Dalam hal ini, *explicit knowledge* lebih cenderung kepada pengetahuan yang dapat terlihat seperti gambar, foto, video, model, blueprint, atau hasil rekaman (Dalkir, 2005; Sinha et al., 2012). Meningkatnya kebutuhan akan informasi pada institusi pendidikan tinggi di era saat ini dapat meningkatkan kapabilitas organisasi untuk menunjang kinerja pendidikan tinggi. Terdapat tiga dimensi dari tantangan yang dihadapi oleh *knowledge management*, yakni struktur (tantangan dari organisasi), sumber daya manusia, dan permasalahan teknis (Ike et al., 2019).

Berdasarkan teori dan hasil penelitian terdahulu tersebut, dapat disintesis bahwa fungsi dan peran *knowledge management* dalam institusi pendidikan tinggi di antaranya sebagai alat untuk memudahkan institusi pendidikan tinggi dalam meningkatkan kinerjanya, sebagai media informasi kepada *stakeholders* dan *shareholders*, membentuk *organizational learning* pada institusi pendidikan tinggi, membentuk inovasi pada institusi pendidikan tinggi, dan sebagai media informasi yang dapat dijadikan dasar dalam proses pengambilan keputusan dari pimpinan pendidikan tinggi. Berdasarkan hal tersebut, maka penelitian ini terfokus pada *mapping* atau pemetaan *knowledge management* dalam meningkatkan kapabilitas STAIN Gajah Putih.

METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan kualitatif jenis studi kasus. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan tentang pemetaan atas daya dukung dan hambatan pada proses *knowledge management* dalam meningkatkan kapabilitas pada suatu objek organisasi yaitu STAIN Gajah Putih. Teknik pengambilan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik dokumentasi dilakukan untuk mendukung data dari hasil wawancara dan observasi. Teknik pengumpulan data melalui wawancara dalam penelitian ini berfungsi untuk mengetahui secara mendalam tentang fenomena dan

pengalaman dari informan pada proses *knowledge management*. Observasi ditujukan untuk mencermati dan mengukur secara akurat terhadap proses *knowledge management*. Sementara itu, dokumentasi dilakukan untuk mengumpulkan dokumen pendukung penelitian, seperti tata kelola organisasi dan struktur organisasi pada STAIN Gajah Putih.

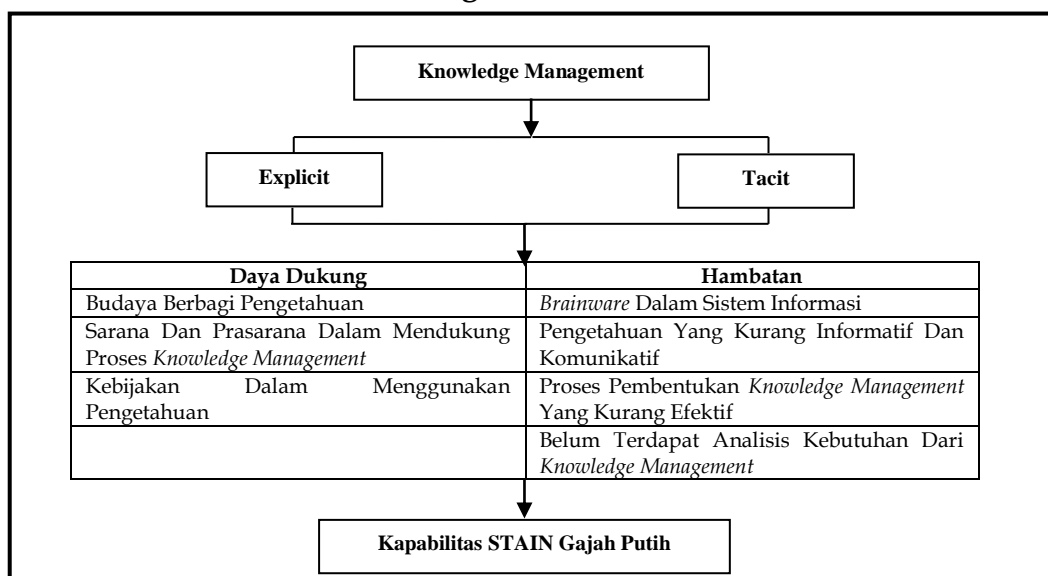
Unit analisis dalam penelitian ini adalah dosen, staff, dan mahasiswa STAIN Gajah Putih. Teknik pengambilan informan dilakukan melalui *purposive sampling* berdasarkan kriteria dari koresponden. Kriteria di sini terdiri dari 1) dosen dengan tugas tambahan; 2) staf kampus dengan jabatan tertentu; 3) mahasiswa yang aktif pada organisasi kemahasiswaan. Jumlah informan pada penelitian ini berjumlah 15 orang dengan jumlah masing-masing 5 orang dari dosen, staf, dan mahasiswa.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan kompilasi dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi pada berbagai aspek dari proses *knowledge management*, baik berbentuk *tacit* maupun *explicit*, terdapat beberapa faktor yang dapat dijadikan daya dukung dan penghambat dari proses *knowledge management* pada STAIN Gajah Putih. Deskripsi daya dukung dan hambatan dari proses *knowledge management* merupakan salah satu bagian dari kapabilitas STAIN Gajah Putih dalam mencapai visi dan misi.

Daya dukung dalam proses *knowledge management* pada STAIN Gajah Putih merupakan faktor-faktor yang dapat dijadikan kemudahan pada proses *knowledge management*, sedangkan hambatan merupakan keluhan-keluhan yang dialami oleh dosen, mahasiswa dan staf dari STAIN Gajah Putih pada proses *knowledge management*. Daya dukung dan hambatan pada proses *knowledge management* di STAIN Gajah Putih dapat dilihat pada skema ringkasan hasil penelitian pada gambar di bawah ini;

Gambar 1 : Ringkasan Hasil Penelitian



Sumber: Hasil Kompilasi Wawancara, Observasi, dan Dokumentasi

Gambar 1 tersebut menjelaskan tentang *mapping* atau pemetaan proses *knowledge management*, baik itu berupa *tacit* dan *explicit* pada STAIN Gajah Putih. Berdasarkan deskripsi dari gambar tersebut, ditemukan beberapa daya dukung dan hambatan yang dapat dijadikan salah satu faktor terbentuknya kapabilitas STAIN Gajah Putih. Daya dukung dan hambatan dari proses *knowledge management* pada STAIN Gajah Putih dapat dijelaskan pada pembahasan berikut;

Daya Dukung Knowledge Management

1. Budaya Berbagi Pengetahuan (*Knowledge Sharing Culture*)

Budaya berbagi pengetahuan (*knowledge sharing culture*) merupakan salah satu bentuk warna yang positif terhadap proses *knowledge management*. Implementasi budaya berbagi pengetahuan telah dilaksanakan pada STAIN Gajah Putih melalui media *Whatsapp*, *Facebook*, *Twitter*, dan *Website*. Proses *knowledge sharing* pada dosen, staff, dan mahasiswa pada STAIN Gajah Putih dapat meningkatkan pengetahuan dan kemudahan berkomunikasi antara dosen sebagai tenaga pendidik, staf STAIN Gajah Putih sebagai tenaga kependidikan, dan mahasiswa.

Pada institusi pendidikan tinggi, peran *knowledge sharing* dalam proses pembelajaran berfungsi memunculkan keaktifan dan keterlibatan mahasiswa dalam kelas dan memotivasi mahasiswa dalam pembelajaran (Weda, 2018), sehingga peran proses *knowledge sharing* bagi mahasiswa STAIN Gajah Putih mempunyai arti penting dalam memudahkan proses belajar mengajar dalam perkuliahan, meningkatkan motivasi belajar mahasiswa, membentuk kreativitas, dan sikap inovatif pada mahasiswa. Sementara itu, fungsi *knowledge sharing* bagi dosen dan staff untuk meningkatkan kinerja dan memberikan gambaran pola kerja dari dosen dan staf.

Proses *knowledge sharing* dalam pendidikan tinggi dapat dicontohkan melalui metode pengembangan perkuliahan, materi pembelajaran, dan metode dalam memberikan layanan yang lebih baik kepada mahasiswa (Eardley & Uden, 2011). Sejauh ini, berdasarkan hasil observasi dan wawancara mahasiswa, bahwa pihak STAIN Gajah Putih telah memfasilitasi pembelajaran secara konvensional dan berbasis online melalui *e-learning*. Selain itu, untuk mempermudah mahasiswa melakukan proses administrasi perkuliahan pihak STAIN Gajah Putih memfasilitasi secara online melalui SIAKAD (Sistem Informasi Akademik). Dalam hal ini, keberadaan budaya berbagi pengetahuan merupakan suatu prasyarat dalam membentuk *knowledge management* pada STAIN Gajah Putih.

Contoh konkret dari proses *knowledge sharing culture* antardosen pada lingkungan STAIN Gajah Putih di antaranya adalah *pertama*, memberikan pengetahuan yang berhubungan dengan proses kerja dosen; *kedua*, memberikan pengetahuan antar dosen sesuai bidang keilmuannya masing-masing; *ketiga*, pengalaman kerja dosen. Pada akhirnya, implemetasi dari *knowledge sharing culture* merupakan aspek fundamental dalam membentuk kinerja dan meningkatkan kapabilitas dari proses *knowledge management* (Schwartz, 2011).

Knowledge sharing sering terjadi dalam organisasi yang besar dan kompleks seperti perguruan tinggi. Pada kehidupan organisasi pada suatu institusi pendidikan tinggi, proses *knowledge sharing* dapat dicontohkan melalui metode pengembangan perkuliahan, materi pembelajaran, dan metode pembelajaran (Eardley & Uden, 2011). Hasil penelitian yang dilakukan oleh Eardley dan Uden memiliki kesamaan implementasi dari *knowledge sharing* pada proses belajar mengajar di STAIN Gajah Putih melalui pengembangan media dan metode pembelajaran yang dilakukan oleh dosen-dosen STAIN Gajah Putih.

2. Sarana dan Prasarana dalam Mendukung Proses *Knowledge Management*

Proses penyebaran informasi dan pengetahuan pada lingkungan STAIN Gajah Putih sering dilakukan pada kegiatan rapat dan menggunakan teknologi informasi yang dapat dijadikan sebagai sarana dan prasarana pendukung dalam proses penyebaran pengetahuan. Pada implementasinya, terdapat beberapa sarana dan prasarana kampus yang dapat dipergunakan dalam proses penyebaran pengetahuan, seperti komputer, telepon, ruang rapat dan auditorium. Selain itu, terdapat juga beberapa media informasi kampus yang berbasis teknologi informasi yang berfungsi untuk menyebarkan dan mendapatkan informasi seperti media sosial *Whatsapp Group*, *Facebook Group*, *Twitter*, dan *Website* STAIN Gajah Putih yang merupakan media informasi bagi mahasiswa, dosen, dan staff kampus.

Peran *knowledge management* bagi tenaga pendidik seperti dosen dan guru mempunyai arti tersendiri. Bagi dosen STAIN Gajah Putih, *knowledge management* merupakan proses yang dapat mempermudah dan membantu dosen untuk menjalankan pekerjaannya seperti dalam proses pengajaran, penelitian dan pengabdian masyarakat. Implementasi dari *knowledge management* dalam sekolah sebagai lembaga pendidikan dapat dilihat dari penggunaan *knowledge management* terhadap guru (Cheng, 2015). Peran *knowledge management* bagi staff STAIN Gajah Putih mempunyai peran yang signifikan dalam menjalankan pekerjaan yang bersifat administratif, seperti pemberkasan kenaikan pangkat dosen dan staff, pengiriman file kampus pada beberapa instansi, dan koordinasi antarsub organisasi pada lingkungan STAIN Gajah Putih.

Dalam menunjang proses *knowledge management* pada STAIN Gajah Putih, pihak kampus telah menyediakan sarana, seperti; SIKAD untuk memudahkan proses akademik untuk mahasiswa dan dosen, *e-learning* untuk memudahkan mahasiswa dalam belajar, SIMPEG untuk memudahkan proses administrasi bagi dosen dan staf kampus, *Whatsapp Group* yang memberikan informasi atau pengetahuan yang dibutuhkan dosen, staff, dan mahasiswa. Selain sarana untuk menunjang proses *knowledge management* diperlukan juga prasarana pendukung pada proses *knowledge management*, seperti laboratorium komputer dan jaringan WIFI di lingkungan kampus.

3. Kebijakan dalam Menggunakan Pengetahuan

Dalam implementasinya, *knowledge management* pada STAIN Gajah Putih terdiri dari beberapa bentuk pengetahuan, antara lain: *pertama*, pengetahuan yang berhubungan dengan dosen berupa kumpulan informasi akademik, perangkat pembelajaran, dan administrasi kepegawaian; *kedua*, pengetahuan yang berhubungan dengan kegiatan mahasiswa, seperti KRS dan KHS; *ketiga*, pengetahuan yang berhubungan dengan staf dan pejabat pada lingkungan kampus seperti *e-budgeting* dan Simpeg.

Penggunaan pengetahuan pada STAIN Gajah Putih mempunyai batas-batas tertentu sesuai dengan domain dari status pekerjaan yang ada. Pembagian pengetahuan berdasarkan domain jenis pekerjaan pada STAIN Gajah Putih berfungsi untuk meningkatkan efektivitas penggunaan pengetahuan dengan jenis pekerjaan, menghindari penyebaran pengetahuan yang kebenarannya masih dipertanyakan dan belum tervalidasi kebenarannya, dan menghindari penyalahgunaan informasi dan pengetahuan pada lingkungan STAIN Gajah Putih.

Pihak STAIN Gajah Putih sering memberikan pengetahuan yang bersifat non-formal kepada dosen dan staff melalui media sosial, seperti *Whatsapp Group* dan *Facebook Group*. Sementara itu, untuk pengetahuan yang berbentuk formal biasanya didistribusikan melalui website resmi STAIN Gajah Putih ataupun surat keputusan yang disebar pada *Whatsapp Group*. Dinamika pengetahuan yang belum diketahui nilai kebenarannya dan beredar pada lingkungan STAIN Gajah Putih dapat menyebabkan beberapa permasalahan yang terjadi, seperti terhambatnya kinerja dari para dosen, tidak tersampainya informasi perubahan kebijakan kampus, dan munculnya konflik dalam lingkungan STAIN Gajah Putih yang diakibatkan validasi informasi yang kurang informatif dan tidak akurat.

Hambatan dalam Proses Knowledge Management

1. *Brainware* dalam Sistem Informasi

Brainware merupakan salah satu bagian dari sistem informasi manajemen yang berhubungan dengan perangkat manusia. Berdasarkan kenyataan yang ada, perangkat *brainware* pada STAIN Gajah Putih masih memiliki banyak kekurangan pada aspek kuantitas SDM (Sumber Daya Manusia). Berdasarkan segi kuantitas, terdapat tiga orang operator sistem informasi di STAIN Gajah Putih. Jumlah tersebut tidaklah sebanding dengan kebutuhan dosen, staff, dan mahasiswa pada bidang pelayanan sistem informasi.

Sebagai salah satu perangkat dari sistem informasi, keberadaan *brainware* dituntut untuk melakukan sinergitas terhadap perangkat lainnya pada sistem informasi, seperti *hardware* dan *software*. Sistem informasi pada sektor publik, merupakan sesuatu yang penting dalam proses melayani kepada masyarakat. Baik buruknya mutu pelayanan dari suatu institusi pelayanan publik tergantung dua faktor, yaitu kinerja institusi dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh para pelanggan (Hefniy & Fairus, 2019). Domain sistem informasi di STAIN Gajah Putih sebagai institusi penyedia pelayanan,

membutuhkan SDM yang mempunyai pengetahuan, sikap dan keterampilan yang sesuai dengan perkembangan zaman pada bidang sistem informasi, teknologi informasi dan teknologi komputer.

Peran pendidikan dan pelatihan bagi sumber daya manusia (*brainware*) sangat dibutuhkan dalam proses *knowledge management* untuk meningkatkan kinerja institusi (McInerney & Koenig, 2011). Terbentuknya efektivitas dari proses *knowledge management* membutuhkan kualitas dan kuantitas dari *brainware* pada perangkat sistem informasi. Pada kenyataannya, *knowledge management* pada STAIN Gajah Putih kurang efektif. Hal ini disebabkan karena kurangnya kuantitas sumber daya manusia pada sistem informasi.

2. Pengetahuan yang Kurang Informatif dan Komunikatif

Implementasi dari *knowledge management* yang efektif dapat dilihat dari terwujudnya *knowledge management* yang sesuai dengan kebutuhan organisasi dan elemen-elemen dari organisasi dalam mendukung proses *knowledge management*, seperti budaya organisasi, sumber daya manusia, kepemimpinan, sarana dan prasarana. Sebagai suatu proses, *knowledge management* mempunyai beberapa fungsi dalam kehidupan organisasi di antaranya penyimpanan data, penyajian informasi dan sarana informasi, serta komunikasi dalam suatu organisasi.

Pada implementasinya, *knowledge management* di STAIN Gajah Putih mempunyai beberapa kendala, seperti bentuk informasi yang menggunakan bahasa yang kurang informatif, dinamika informasi dan informasi yang tidak lengkap kepada penerima informasi. Dua kondisi ini dapat mengganggu kinerja personal dari dosen dan staff pada STAIN Gajah Putih dan mengganggu aktivitas perkuliahan.

3. Proses Pembentukan *Knowledge Management* yang Kurang Efektif

STAIN Gajah Putih sebagai penyedia pelayanan masyarakat pada bidang pendidikan tinggi memerlukan proses *knowledge management* yang efektif dan efisien dalam melayani masyarakat. Keberadaan *knowledge management* pada organisasi publik merupakan suatu proses, praktek dan filosofis manajemen yang berfungsi untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan membuat tersedianya pengetahuan pada suatu unit organisasi pemerintahan yang memungkinkan unit organisasi untuk lebih cakap dan kompetitif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (McNabb, 2007).

Penggunaan data pada STAIN Gajah Putih menggunakan lebih banyak jenis data foto, slip pembayaran SPP, tulisan tangan, sehingga dapat dipahami bahwa kumpulan data-data yang dijadikan sumber dari suatu informasi masih bersifat konvensional, belum bersifat digital. Hal ini akan memakan waktu yang lama dalam membentuk dan menyampaikan suatu informasi. Peran data dalam meningkatkan informasi merupakan *output* yang dapat berupa pengelompokan, akumulasi, dan klasifikasi data yang mempunyai nilai tertentu di mata para pengguna, sehingga efektivitas informasi tergantung

pada hubungan antara konten dan konteks informasi dengan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna.

Knowledge management dapat digunakan oleh lembaga pendidikan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif, integratif, dan reflektif tentang dampak informasi pada STAIN Gajah Putih. Implementasi *knowledge management* berfungsi untuk membantu para pimpinan STAIN Gajah Putih membuat suatu keputusan dan kebijakan yang dapat meningkatkan kinerja organisasi dibidang pendidikan, penelitian, dan pengabdian masyarakat, melalui informasi-informasi sumber daya STAIN Gajah Putih, baik itu sumber daya manusia, sarana dan prasarana, fasilitas, maupun infrastruktur.

Pengelolaan institusi pendidikan tinggi saat ini menuntut adanya kemudahan dan ketersediaan informasi yang akurat dalam proses pelayanan. STAIN Gajah Putih telah memberi kemudahan dan ketesediaan informasi dan pengetahuan terhadap mahasiswa, dosen dan staf dalam proses akademik dan administratif, tetapi layanan informasi yang berbentuk pengetahuan yang diberikan oleh pihak STAIN Gajah Putih kepada mahasiswa, dosen, dan staff sering mengalami beberapa kendala. Terdapat beberapa faktor yang dapat menyebabkan kendala-kendala yang terjadi pada proses penciptaan pengetahuan, antara lain: pertama, tidak dilakukannya proses validasi data dan informasi pada proses penciptaan pengetahuan; kedua, proses penciptaan pengetahuan tidak berdasarkan pada proses diskusi dan rapat antarunit dapat diartikan hanya keputusan sepihak atau berdasarkan opini; ketiga, proses penciptaan pengetahuan tidak dilakukan secara berjenjang dan berkesinambungan.

4. Analisis Kebutuhan *Knowledge Management* yang Belum Maksimal

Efektivitas konsep *knowledge management* pada STAIN Gajah Putih masih kurang signifikan dalam membangun kinerja organisasi. Hal ini dapat dilihat dari determinasi pemberdayaan *knowledge management* pada STAIN Gajah Putih terhadap kegiatan penyimpanan dan penyajian informasi, pembagian, atau penyebaran informasi dan komunikasi antaranggota organisasi masih belum terbentuk dengan baik. Peran *website* dan media sosial STAIN Gajah Putih dalam mengakses informasi dan pengetahuan terhadap kebutuhan *user* (pengguna) masih sangat kurang. Hal tersebut dapat dicontohkan tidak terdapatnya informasi dari beberapa *content* pada *website* STAIN Gajah Putih dan informasi akademik dan administratif yang belum diupdate pada *website* STAIN Gajah Putih.

Kemudahan dan ketersediaan informasi dan pengetahuan dalam pelayanan akademik masih bisa belum dirasakan secara utuh oleh mahasiswa STAIN Gajah Putih. Sampai saat ini, sering sekali terjadi permasalahan yang berhubungan dengan sistem informasi akademik (SIKAD). Pengembangan *prototype* dari sistem informasi pada institusi pendidikan tinggi khususnya STAIN Gajah Putih harus sesuai dengan kebutuhan dan keinginan dari pelanggan internal dan eksternal institusi pendidikan tinggi (Mukhtar et al., 2020).

Kesuksesan sistem informasi merupakan suatu tingkat, di mana sistem informasi mampu memberi kontribusi pada organisasi dalam pencapaian tujuannya. Sebaliknya, dikatakan gagal, apabila sistem tersebut kurang atau bahkan tidak dimanfaatkan oleh penggunanya. Kepuasan pengguna merupakan salah satu bentuk evaluasi terhadap sistem informasi dalam proses *knowledge management*. Dalam mengukur kepuasan pengguna sistem informasi diperlukan evaluasi dari beberapa karakteristik yang diinginkan oleh pengguna dari sebuah sistem, seperti kualitas sistem, kualitas informasi (*output system*), dan kualitas pelayanan yang diterima pengguna sistem.

KESIMPULAN

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi merupakan tantangan yang harus dihadapi oleh perguruan tinggi, khususnya STAIN Gajah Putih. Dalam menggapai visi dan misi, urgensi *knowledge management* yang merupakan bagian dari kapabilitas STAIN Gajah Putih tidak bisa terelakan lagi. Pada prosesnya, *knowledge management* memiliki faktor pendukung dan penghambat dalam membentuk kapabilitas STAIN Gajah Putih dalam mewujudkan visi dan misi. *Mapping* dari *knowledge management* merupakan alat evaluasi bagi STAIN Gajah Putih dalam menentukan aspek-aspek mana saja yang harus diperbaiki dari proses *knowledge management* untuk meningkatkan kapabilitas STAIN Gajah Putih, sehingga hasil penelitian ini akan menjadi dasar suatu perbaikan secara terus menerus yang dilakukan oleh STAIN Gajah Putih dalam memberikan pelayanan di bidang pendidikan, penelitian, dan pengabdian masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Akhmad, C. (2014, November). Aceh Miliki 150 Perguruan Tinggi. Retrieved from [Republika Online website: https://www.republika.co.id/berita/nasional/daerah/14/11/01/ned4rb-aceh-miliki-150-perguruan-tinggi](https://www.republika.co.id/berita/nasional/daerah/14/11/01/ned4rb-aceh-miliki-150-perguruan-tinggi)
- Bali, M. M. E. I. (2017). Perguruan Tinggi Islam Berbasis Pondok Pesantren. *Al-Tanzim: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 1(2), 1-14.
- Bayu, T. B. (2018). An Assessment of Knowledge Sharing and Management Practices in HEI; the Case of Dire Dawa University (DDU), Dire Dawa-Ethiopia. *Journal of Human Resource Management (JHRM)*, 6(4), 111-118. <https://doi.org/10.11648/j.jhrm.20180604.11>
- Cheng, E. C. K. (2015). *Knowledge Management For A School Education*. Singapore: Springer Singapore.
- Cruthaka, C. (2019). The Development of an Appropriate Knowledge Management Model for Public University Lecturers. *Asian Journal of Education and Training*, 5(1), 236-242.
- Dalkir, K. (2005). *Knowledge Management in Theory and Practice*. Oxford, UK: Elsevier Inc.

- Dhamdhere, S. N. (2015). Importance of Knowledge Management in The Higher Educational Institutes. *Turkish Online Journal of Distance Education*, 16(1), 162–183. <https://doi.org/10.17718/tojde.34392>
- Dukić, G., & Jozinović, T. (2016). Knowledge Management in University: Preparedness of Master of Information Sciences Graduates from The Faculty of Humanities and Social Sciences in OSIJEK for The Labor Market. *Technical Journal*, 10(1), 22–28.
- Eardley, A., & Uden, L. (Eds.). (2011). *Innovative Knowledge Management: Concepts for Organizational Creativity and Collaborative Design*. Hershey PA: Information Science Reference.
- Gottschalk, P. (2005). *Strategic Knowledge Management Technology*. Hershey PA: Idea Group Publishing.
- Hefniy, & Fairus, R. N. (2019). Manajemen Strategi dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kepegawaian. *Al-Tanzim: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 3(1), 169–197.
- Ike, R. N., Agbaeze, E. K., Udoh, B. E., & Adeleke, B. S. (2019). Challenges Associated with the Implementation of Knowledge Management in Nigerian Tertiary Institutions. *International Journal of Higher Education*, 8(8), 70–76. <https://doi.org/https://doi.org/10.5430/ijhe.v8n8p70>
- Ishak, R., & Mansor, M. (2020). The Relationship between Knowledge Management and Organizational Learning with Academic Staff Readiness for Education 4.0. *Eurasian Journal of Educational Research*, (85), 169–184. <https://doi.org/10.14689/ejer.2020.85.8>
- Laal, M. (2011). Knowledge Management in Higher Education. *Procedia Computer Science*, 3, 544–549. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2010.12.090>
- Lee, H.-Y., & Roth, G. L. (2009). A Conceptual Framework for Examining Knowledge Management in Higher Education Contexts. *New Horizons in Adult Education and Human Resource Development*, 23(4), 22–37.
- Levina, E. Y., Kutuev, R. A., Balakhnina, L. V., Tumarov, K. B., Chudnovskiy, A. D., & Shagiev, B. V. (2016). The Structure of the Managerial System of Higher Education's Development. *International Journal of Environmental & Science Education*, 11(15), 8143–8153.
- Masa'deh, R., Shannak, R., Maqableh, M., & Tarhini, A. (2017). The Impact of Knowledge Management on Job Performance in Higher Education: The Case of the University of Jordan. *Journal of Enterprise Information Management*, 30(2), 1–38. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1108/JEIM-09-2015-0087>
- Mazhar, S., & Akhtar, M. S. (2016). Knowledge Management Practices: A Comparative Study Of Public And Private Sector Universities at Lahore. *Journal of Quality and Technology Management*, 12(1), 81–90.
- McInerney, C. R., & Koenig, M. E. D. (2011). *Knowledge Management (KM) Processes in Organizations: Theoretical Foundations and Practice*. New York: Morgan & Claypool Publishers series.
- McNabb, D. E. (2007). *Knowledge Management in The Public Sector: a Blueprint for Innovation in Government*. New York: M.E. Sharpe, Inc.

- McNeil, R. (2011). Application of Knowledge Management for Sustainable Development in Institutions of Higher Education. *Dalhousie Journal of Interdisciplinary Management*, 7(1), 1–13.
- Mukhtar, M., Sudarmi, S., Wahyudi, M., & Burmansah, B. (2020). The Information System Development Based on Knowledge Management in Higher Education Institution. *International Journal of Higher Education*, 9(3), 98–108. <https://doi.org/10.5430/ijhe.v9n3p98>
- Muluk, M. R. K. (2008). *Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Nurluoz, Ö., & Birol, C. (2011). The Impact of Knowledge Management and Technology: An Analysis of Administrative Behaviours. *TOJET: The Turkish Online Journal of Educational Technology*, 10(1), 202–208.
- Ojo, A. I. (2016). Knowledge Management in Nigerian Universities: A Conceptual Model. *Interdisciplinary Journal of Information, Knowledge, and Management*, 11, 331–345. <https://doi.org/10.28945/3607>
- Ololube, N. P., Agbor, C. N., Major, N. B., Agabi, C. O., & Wali, W. I. (2016). 2015 Global Information Technology Report: Consequences on Knowledge Management in Higher Education Institutions in Nigeria. *International Journal of Education and Development Using Information and Communication Technology*, 12(2), 4–25.
- Pinto, M. (2014). Knowledge Management in Higher Education Institutions: A Framework to Improve Collaboration. *2014 9th Iberian Conference on Information Systems and Technologies (CISTI)*, 1–4. <https://doi.org/10.1109/CISTI.2014.6876876>
- Ridzuan, A. A., Sam, H. K., & Adanan, M. A. (2009). Knowledge Management Practices In Higher Learning Institutions In Sarawak. *Asian Journal of University Education*, 4(1), 69–89.
- Schwartz, D. G. (Ed.). (2011). *Encyclopedia of Knowledge Management*. Hershey PA: Idea Group Reference.
- Shafique, F. (2015). Knowledge Management in Higher Education: Applicability of LKMC Model in Saudi Universities. *Computer Science & Information Technology (CS & IT)*, 175–181. <https://doi.org/10.5121/csit.2015.50215>
- Sibel, A. (2018). Applying Business Models to Higher Education. *International Journal of Educational Administration and Policy Studies*, 10(9), 111–122. <https://doi.org/10.5897/IJEAPS2015.0420>
- Sinha, P., Arora, M., & Mishra, N. M. (2012). Framework for a Knowledge Management Platform in Higher Education Institutions. *International Journal of Soft Computing and Engineering (IJSCE)*, 2(4), 96–100.
- Stylianou, V., & Savva, A. (2016). Investigating the Knowledge Management Culture. *Universal Journal of Educational Research*, 4(7), 1515–1521. <https://doi.org/DOI:10.13189/ujer.2016.040703>
- Supermane, S., & Tahir, L. M. (2017). Knowledge Management in Enhancing the Teaching and Learning Innovation. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 7(6), 721–727.
- Weda, S. (2018). Knowledge Sharing Practices in EFL Classroom at Higher Education in Indonesia. *TESOL International Journal*, 13(1), 1–8.