

KNOWLEDGE MANAGEMENT UNTUK PENINGKATAN PELAYANAN AKADEMIK PADA PERGURUAN TINGGI

Supriyanta

Program Studi Manajemen Informatika
AMIK “BSI Yogyakarta”
Ringroad Barat, Ambarketawang, Gamping, Sleman, Yogyakarta
supriyanta.spt@bsi.ac.id

ABSTRAK

Pendidikan Tinggi adalah jenjang pendidikan setelah pendidikan menengah yang mencakup program Diploma, program Sarjana, program Magister, program Doktor, dan program Profesi serta program Spesialis, yang diselenggarakan oleh perguruan tinggi berdasarkan kebudayaan bangsa Indonesia. Dalam menunjang kegiatan akademik biasanya di perguruan tinggi membuat sistem informasi yang baik, namun demikian permasalahan dalam pelayanan akademik masih sering terjadi, tulisan ini berusaha menyampaikan berbagai hal dengan harapan agar bisa mengurangi permasalahan yang ada dan bisa melakukan peningkatan pelayanan akademik sehingga akan memuaskan semua pihak. Metode penelitian yang dipakai adalah *development research* atau penelitian pengembangan yang merupakan penelitian berorientasi pada pemecahan masalah praktis. Selanjutnya di sampaikan usulan/masukan pemanfaatan *Knowledge Management* agar semua pihak terkait bisa melakukan kewajibannya sesuai yang sudah ditentukan dan mendapatkan haknya sebagai mana mestinya. Tujuan akhirnya adalah tercapainya kepuasan semua pihak yang terkait dan tercapainya visi misi lembaga dengan cara yang efektif dan efisien.

Kata Kunci : *Knowledge Management*, peningkatan, pelayanan akademik

I. PENDAHULUAN

Dalam Undang-Undang nomor 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi disebutkan bentuk lembaga pendidikan tinggi atau perguruan tinggi meliputi Universitas, Institut, Sekolah Tinggi, Politeknik, Akademi dan Akademi Komunitas. Pihak-pihak yang terkait atau *stake holder* dalam sebuah perguruan tinggi antara lain Yayasan pengelola, Struktural/ manajemen operasional, mahasiswa, masyarakat dan pemerintah. Semua pihak terkait tersebut saling memerlukan sehingga perlu diatur agar semua pihak bisa mendapatkan pelayanan dengan sebaik-baiknya dan pada akhirnya memuaskan semua pihak.

Pelayanan akademik dalam perguruan tinggi meliputi berbagai bentuk pelayanan diantaranya mulai dari proses pendaftaran mahasiswa baru, jadwal kuliah, pelaksanaan ujian, informasi hasil ujian (KHS), masalah pembayaran mahasiswa, data mahasiswa yang aktif, kalender akademik dan lain-lain. Banyaknya pihak yang terkait dengan kebutuhan yang berbeda-beda dan latar belakang yang tidak sama harus di layani semuanya dengan baik, cepat dan lancar, sehingga tidak timbul masalah-masalah yang tidak di inginkan. Masalah mis komunikasi saja, bisa menimbulkan dampak yang besar, misalnya mahasiswa tidak tahu ada perubahan jadwal ujian, maka dampaknya timbul protes dari mahasiswa.

Sistem yang sudah di atur dengan baik oleh pimpinan perguruan tinggi, biasanya ada di dalam sistem informasi dan secara umum sudah berjalan dengan baik. Sistem Informasi menurut Jogiyanto (2009:33) merupakan sistem yang tujuannya menghasilkan informasi. Sistem dirancang sedemikian rupa untuk memenuhi keperluan semua pengguna. Beberapa masalah yang masih sering terjadi misalnya terlambat update informasi, mahasiswa ada yang kurang memahami sistem, Dosen masih ada yang kurang familiar dengan sistem informasi, pemerintah belum bisa menerima penerapan teknologi terkini misalnya pengesahan surat menyurat yang di *download* dari website dengan *security key* dan berbagai masalah lainnya.

Tulisan ini berusaha memberikan masukan/ usulan terkait dengan pelayanan akademik pada perguruan tinggi agar bisa meningkat dan semua pihak yang terkait bisa puas. Tujuan akademi bisa tercapai dengan di dukung oleh semua pihak yang terkait secara efektif dan efisien. Menurut Rinala (2013:6) kualitas pelayanan akademik berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa melalui kepuasan mahasiswa, sedangkan kualitas pelayanan akademik secara langsung berpengaruh tidak signifikan terhadap loyalitas mahasiswa pada STP Nusa Dua Bali.

II. TINJAUAN PUSTAKA

Menurut Hendrik (2003:1) pengetahuan adalah data dan informasi yang digabung dengan kemampuan, intuisi, pengalaman, gagasan, motivasi dari sumber yang kompeten. Sumber pengetahuan bisa berbagai bentuk, contoh : koran, majalah, email, e-artikel, mailing list, e-book, kartu nama, iklan dan manusia. Ada dua bentuk yaitu *tacit/implicit knowledge* dan *explicit knowledge*. *Tacit Knowledge* : pengetahuan yang berbentuk pengalaman, skill, pemahaman, sedangkan *Explicit Knowledge* : pengetahuan yang tertulis, tersarip, tersebar (baik cetak maupun elektronik) dan bisa sebagai bahan pembelajaran (referensi) untuk orang lain.

Knowledge Management (KM) adalah sebuah konsep yang relatif baru yang bergerak di atas infrastruktur teknologi informasi (Internet & Intranet) yang ada. Berbeda dengan konsep-konsep efisiensi prosedur, *knowledge management* di fokuskan untuk menjadikan seseorang/ sebuah institusi agar menang dalam kompetisinya karena memiliki pengetahuan yang lebih baik dari kompetitornya. Isu utama di *knowledge management* adalah *competitiveness*. *Competitiveness* tersebut di peroleh dengan cara mengelola pengetahuan yang kita miliki dengan baik dan efisien.

Menurut Widayanti (2014:1), *Knowldege management* menjadi bidang yang penting dalam proses pembelajaran sebuah organisasi. Pengetahuan yang dimiliki oleh organisasi harus mampu memberikan kemajuan bagi organisasi itu sendiri. Agar organisasi dapat bertahan hidup, maka diwajibkan agar setiap orang yang ada di dalam organisasi sharing pengetahuan. Untuk itu dibutuhkan manajemen yang kuat agar pengetahuan tersebut mengakar di setiap individu dalam organisasi dan tidak hilang begitu saja dengan didukung infrastruktur untuk penyebaran informasi di lingkungan organisasi. Perkembangan dewasa ini mengacu pada makin cepatnya perubahan dalam segala bidang kehidupan, akibat dari efek globalisasi serta pengembangan teknologi informasi yang sangat akseleratif. Kondisi ini jelas mengakibatkan perlunya cara-cara baru dalam menyikapi semua yang terjadi agar dapat tetap survive. Penekanan akan makin pentingnya kualitas sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu respon dalam menyikapi perubahan tersebut.

Menurut Wahono (2014:1) masalah sering muncul ketika karyawan meninggalkan perusahaan, pengetahuan terbawa pergi karyawan, karyawan dan organisasi (*company*) tidak mengelola pengetahuannya dengan baik, sehingga transfer pengetahuan tidak terjadi. Konsep yang utama adalah setiap orang harus mengelola pengetahuan mereka

sendiri, organisasi perlu mengelola pengetahuan anggotanya untuk: mengetahui kekuatan (dan penempatan) seluruh SDM, penggunaan kembali pengetahuan yang sudah ada, tidak perlu mengulang proses kegagalan, mempercepat proses penciptaan pengetahuan baru dari pengetahuan yang ada, menjaga pergerakan organisasi tetap stabil meskipun terjadi arus keluar-masuk SDM.

Sejalan dengan arah *knowledge manegenent*, menurut Jogiyanto (2005:234) *Total Quality Management* (TQM) meru-pakan konsep bahwa semua karyawan di organisasi menganggap kualitas merupakan bagian dari tanggung jawab mereka sehari-hari. TQM fokus pada proses bukan produknya, fokus pada pencegahan terhadap inspeksi, melibatkan semua karyawan, berorientasi jangka panjang dan peningkatan terus menerus. Tujuan TQM kinerjanya bebas rusak, tepat waktu, pengurangan waktu siklus dan lebih rendah biayanya.

Dalam Undang-Undang nomor 2 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi disebutkan Perguruan Tinggi adalah satuan pendidikan yang menyelenggarakan Pendidikan Tinggi. Ada Perguruan Tinggi Negeri (PTN) yaitu perguruan tinggi yang didirikan dan/atau diselenggarakan oleh Pemerintah. Ada Perguruan Tinggi Swasta (PTS) yaitu perguruan tinggi yang didirikan dan/atau diselenggarakan oleh masyarakat. Ada Tridharma Perguruan Tinggi yang selanjutnya disebut Tridharma adalah kewajiban Perguruan Tinggi untuk menyelenggarakan Pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.

Menurut Dewi (2013:1) di dalam persaingan yang semakin ketat, organisasi/ perusahaan perlu tahu bagaimana untuk memanfaatkan pengetahuan yang ada di dalam organisasi/perusahaan mereka seperti yang terdapat di seluruh jajaran manajemen untuk dapat meningkatkan keuntungan kompetitifnya di pasar. Manajemen pengetahuan adalah sebuah cabang ilmu yang menyajikan pendekatan terintegrasi dalam mengidentifikasi, menangkap, mengevaluasi, mengambil dan membagikan semua hal dari aset informasi sebuah perusahaan. Aset ini meliputi database, dokumen, kebijakan, prosedur dan keahlian yang belum sempat ditangkap juga pengalaman di masing-masing pekerja sebagai individu. Ada dua jenis pengetahuan yaitu pengetahuan tacit dan eksplisit. Manajemen pengetahuan memiliki banyak manfaat buat perusahaan sehingga sudah ada banyak studi mengenai sumber pengetahuan, bagaimana model manajemen pengetahuan dibentuk dan beberapa pendekatan yang dipakai ketika

mengimplementasikannya: yaitu pendekatan teknologi, manusia dan media massa.

Menurut *Information Technology Association of America* (ITAA) dalam Sutarman (2009:13) teknologi informasi adalah suatu studi, perancangan, pengembangan, implementasi, dukungan atau manajemen sistem informasi berbasis komputer, khususnya aplikasi perangkat lunak dan perangkat keras komputer. TI memanfaatkan komputer elektronik dan perangkat lunak komputer untuk mengubah, menyimpan, melindungi, memproses, mentransmisikan dan memperoleh informasi secara aman. Teknologi informasi menjadi bagian penting karena meningkatnya kompleksitas dari tugas manajemen, pengaruh globalisasi, perlunya waktu tanggap yang lebih cepat dan tekanan akibat dari persaingan bisnis.

Menurut Sutabri (2005:23) informasi adalah sebuah istilah yang tidak tepat dalam pemakaiannya secara umum. Informasi dapat mengenai data mentah, data tersusun, kapasitas sebuah saluran komunikasi dan lain sebagainya. Informasi ibarat darah yang mengalir di dalam tubuh suatu organisasi, sehingga informasi ini sangat penting di dalam organisasi. Suatu sistem yang kurang mendapat informasi akan menjadi luruh, kerdil dan akhirnya mati. Informasi adalah data yang telah diklasifikasikan atau diolah atau diinterpretasi untuk digunakan dalam proses pengambilan keputusan.

III. METODE PENELITIAN

Penulisan jurnal ini menggunakan berbagai sumber referensi yaitu dari buku, jurnal, data/informasi dari internet dan pengalaman penulis selama bekerja di perguruan tinggi. Metode penelitian yang dipakai adalah *development research* atau penelitian pengembangan yang merupakan penelitian berorientasi pada pemecahan masalah praktis. Permasalahan yang akan dipecahkan dalam penelitian pengembangan ini adalah bagaimana mewujudkan *Knowledge Management* untuk meningkatkan pelayanan akademik pada perguruan tinggi. Makalah ini terbatas pada gagasan konsep pemecahan masalah dan tidak membicarakan implementasi lebih lanjut.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Ada banyak perguruan tinggi di Indonesia, negeri maupun swasta. Ada yang berbentuk universitas, sekolah tinggi, institut, politeknik, akademi dan akademi komunitas. Ada perguruan tinggi besar dengan kampus yang megah dan mahasiswa yang banyak. Ada juga perguruan tinggi yang kecil dengan kampus yang sederhana dan

mahasiswanya sedikit. Perguruan tinggi swasta biasanya di kelola oleh yayasan berbadan hukum.

Dalam Undang-Undang No 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi disebutkan Pendidikan Tinggi berfungsi:

- a. mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa;
- b. mengembangkan Sivitas Akademika yang inovatif, responsif, kreatif, terampil, berdaya saing, dan kooperatif melalui pelaksanaan Tridharma; dan
- c. mengembangkan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi dengan memperhatikan dan menerapkan nilai Humaniora.

Sedangkan Pendidikan Tinggi bertujuan:

- a. berkembangnya potensi Mahasiswa agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa dan berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, terampil, kompeten, dan berbudaya untuk kepentingan bangsa;
- b. dihasilkannya lulusan yang menguasai cabang Ilmu Pengetahuan dan/atau Teknologi untuk memenuhi kepentingan nasional dan peningkatan daya saing bangsa;
- c. dihasilkannya Ilmu Pengetahuan dan Teknologi melalui Penelitian yang memperhatikan dan menerapkan nilai Humaniora agar bermanfaat bagi kemajuan bangsa, serta kemajuan peradaban dan kesejahteraan umat manusia; dan
- d. terwujudnya Pengabdian kepada Masyarakat berbasis penalaran dan karya Penelitian yang bermanfaat dalam memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa.

Untuk menjalankan fungsi dan mencapai tujuan perguruan tinggi tersebut di atas maka dalam perguruan tinggi ada banyak unsur, yaitu pimpinan (Rektor/ Ketua/ Direktur), Dekan, Ka Prodi, Biro, bagian-bagian, staf, dosen, mahasiswa. Diluar itu pihak yang terkait adalah orang tua/ wali, masyarakat dan pemerintah yang membuat peraturan atau undang-undang. Pimpinan biasanya di bantu oleh pembantu bidang akademik, bidang administrasi, bidang kemahasiswaan, bidang sarana prasarana, ada bagian atau biro keuangan, biro administrasi akademik kemahasiswaan, biro teknologi informasi, lembaga penelitian dan pengabdian masyarakat dan lain-lain. Ada banyak orang yang mengurus/ melayani mahasiswa.

Secara umum sistem yang ada di berbagai perguruan tinggi sudah berjalan dengan baik dan lancar, kegiatan rutin akademik di kampus, misalnya :

- a. Penerimaan mahasiswa baru atau kegiatan registrasi mahasiswa.
- b. Persiapan kuliah berupa penyusunan kalender akademik, jadwal kuliah, Kurikulum, SAP, Silabus, buku/ modul pendukung.
- c. Persiapan absensi dosen dan absensi mahasiswa.
- d. Persiapan sarana dan prasarana kuliah.
- e. Penunjukkan Dosen, asisten Dosen, Dosen PA/ Wali, Instruktur Lab.
- f. Pelaksanaan ujian UTS atau UAS, ujian praktek.
- g. Bimbingan dan ujian tugas akhir/ skripsi/ tesis/ disertasi.
- h. Kegiatan Yudisium dan wisuda.
- i. Kegiatan setelah mahasiswa lulus, legalisir, kerjasama dengan dunia kerja dan industri dalam perekrutan tenaga kerja.
- j. Laporan semester/ PDPT secara rutin ke Kopertis/ Dikti.

Ada banyak personil yang terlibat dalam pelayanan akademik, ada banyak mahasiswa yang di urusi, ada banyak prosedur yang ditentukan, ada banyak tata tertib atau peraturan (undang-undang) yang harus di taati. Ada berbagai macam orang dengan latar belakang yang berbeda, tiap orang punya kepentingan yang berbeda atau tugas yang berbeda. Semua itu harus di atur/ dikoordinir dengan baik dan rapi agar keperluan bisa terpenuhi sesuai aturan. Hal ini tentu akan berdampak adanya permasalahan-permasalahan yang muncul pada proses pelayanan, untuk mengatasi berbagai masalah tersebut di atas, maka perlu dibuat sistem yang baik.

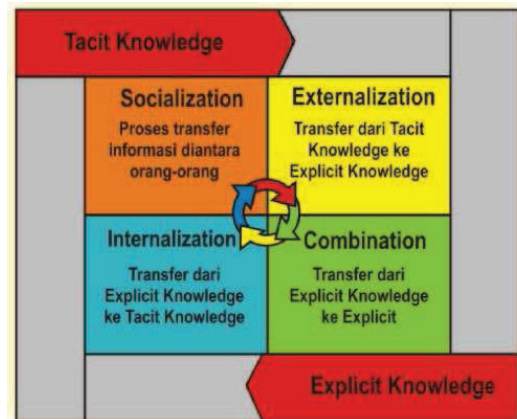
Permasalahan yang ada harus segera mendapat solusi/ penyelesaian dengan sistem yang baik dan lancar. Adanya masalah dalam organisasi perlu segera di tangani sehingga tidak menimbulkan masalah besar di kemudian hari. Dalam proses peningkatan pelayanan akademik bisa menerapkan knowledge management, beberapa manfaat *knowledge mana-gement* adalah : meningkatkan kecepatan dalam pengambilan keputusan, mening-katkan kecepatan respon pada pelanggan, meningkatkan kemampuan berinovasi mengembangkan produk/ jasa.

Menurut Tan, Sistem informasi akademik mencakup pelayanan kepada mahasiswa dan kepada dosen, khususnya kepada sivitas akademika. Pelayanan ini mencakup apa saja yang harus dilakukan dalam sebuah kegiatan, dokumen yang dipakai, dan bagaimana pertanggung jawaban kegiatan tersebut. Untuk memenuhi standar mutu

sebuah pelayanan yang baik maka diperlukan sebuah *Standard Operating Procedures (SOP)*.

Menurut Skyrme dalam Estriyanto (2008:3) mengemukakan definisi[5]: "*Knowledge Management is the explicit and systematic management of vital knowledge and its associated processes of creation, organisation, diffusion, use and exploitation*". *Knowledge management* merupakan manajemen pengetahuan vital secara eksplisit dan sistematis dan proses yang berasosiasi pada pembentukan, pengorganisasian, difusi, penggunaan dan eksploitasi.

Pengetahuan *implicit / tacit* adalah pengetahuan yang dimiliki seseorang, yang sulit diungkapkan dengan kata-kata. Misal rasa makanan tertentu. Pengetahuan *explicit* adalah pengetahuan yang bisa disampaikan dengan kata-kata, ditulis, bisa ditangkap orang lain misalnya didengar, dilihat, dirasa, disentuh. Contoh : buku, makalah, dan lain-lain. Pengetahuan *tacit* terbawa pergi bila seseorang keluar dari lingkungannya karena pengetahuannya ada di kepala orang tersebut sebaliknya *explicit* masih ada & bisa dipelajari siapapun terutama orang yang baru masuk ke dalam sistem.



Gambar 1 Model SECI (Sumber Priambada: 2010)

Proses penciptaan pengetahuan merupakan proses berulang interaksi pengetahuan *tacit* dan pengetahuan *explicit*, interaksi tersebut akan menimbulkan pengetahuan yang baru. Menurut Nonaka dalam Tan (2010:4), *Knowledge Cycle* ada empat komponen :

- a. *Socialization* adalah kegiatan tatap muka antar individu dalam berbagi pengetahuan. Terjadi proses *tacit knowledge* ke *tacit knowledge*.
- b. *Externalization* adalah proses menjadikan *tacit* ke *explicit*. Menyajikan pengetahuan ke dalam bentuk yang mudah dimengerti misalnya ditulis.

- c. *Combination* adalah perpaduan *explicit* dengan *explicit* yang lain yang dapat membentuk pengetahuan yang akan lebih mudah dipahami. Misalnya laporan.
- d. *Internalization* adalah proses penerapan *explicit* untuk menghasilkan pengetahuan yang baru atau pada tindakan/ praktek yang nyata.

Menurut Oracle dalam Dewi (2013:3), manajemen pengetahuan mempunyai 5 manfaat yang sangat penting untuk pelayanan konsumen yaitu :

- a. Mengurangi waktu riset
- b. Meningkatkan akurasi resolusi
- c. Mengurangi waktu *training*
- d. Mengelola volume penjualan yang semakin meningkat
- e. Menciptakan wawasan seputar pelayanan

Dalam Undang-Undang nomor 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi tercantum Penjaminan mutu Pendidikan Tinggi merupakan kegiatan sistemik untuk meningkatkan mutu Pendidikan Tinggi secara berencana dan berkelanjutan. Penjaminan mutu dilakukan melalui penetapan, pelaksanaan, evaluasi, pengendalian, dan peningkatan standar Pendidikan Tinggi. Ada penjaminan mutu internal yang dilakukan oleh tiap-tiap kampus dan eksternal yang dilakukan dengan cara akreditasi. Di dalam sistem penjaminan mutu internal pengetahuan *tacit* berusaha di tuliskan, di bukukan sehingga menjadi *explicit*. Hal-hal terkait dengan kegiatan akademik di kampus di tuliskan dengan jelas, rapi dan terstruktur sehingga semua pihak terkait nantinya bisa memahami dan bisa menjalankan apa yang tertulis tersebut. Ketentuan yang tertulis lebih mudah untuk ditindak lanjuti dari pada yang tidak tertulis, sehingga adanya tulisan ketentuan/ peraturan atau hal-hal terkait dengan sistem yang ada bisa mengurangi permasalahan.

Menurut Dewi (2013:1) Manajemen pengetahuan adalah sebuah cabang ilmu yang menyajikan pendekatan terintegrasi dalam mengidentifikasi, menangkap, mengevaluasi, mengambil dan membagikan semua hal dari aset informasi sebuah perusahaan. Aset ini meliputi database, dokumen, kebijakan, prosedur dan keahlian yang belum sempat ditangkap juga pengalaman di masing-masing pekerja sebagai individu

Pada tahap pengumpulan informasi, harus mendefinisikan lebih dulu tujuan yang ingin dicapai. Penetapan goal ini sangat penting karena akan mengarahkan *knowledge* yang dimiliki untuk dirancang menjadi sebuah solusi yang dapat menyelesaikan permasalahan yang terjadi. Pada tahap ini, tiap individu dapat berperan dalam memberikan

informasi *tacit knowledge* yang dimiliki. Pengumpulan informasi dapat dilakukan melalui berbagai forum, seperti diskusi, rapat, dan sebagainya dengan melibatkan seluruh karyawan yang terlibat. Pengumpulan informasi dapat dilakukan oleh tim yang ditunjuk melaksanakan *knowledge management*, disamping harus segera didokumentasikan secara tertulis dalam sebuah dokumen.

Analisa dilakukan dengan tujuan untuk menentukan informasi yang dikumpulkan dapat diterima atau tidak. Sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan, maka seharusnya analisa yang dilakukan mengarah kepada pencapaian tujuan awal. Analisa dapat dilakukan dengan sederhana melalui diskusi atau rapat terbatas yang dihadiri oleh ketua Tim serta individu yang memiliki kemampuan analisa yang lebih.

Langkah merancang yang berarti menemukan solusi dan mengimplemen-tasikannya di lapangan. Hasil analisa informasi akan mengarahkan informasi-informasi yang didapat untuk dipilih yang selanjutnya akan mengarahkan kepada jawaban atas tujuan yang ingin dicapai. Pilihan-pilihan informasi tersebut selanjutnya dapat menjadi sebuah solusi atau menjadi dasar ditemukannya solusi baru yang dikembangkan setelah melalui tahapan analisa. Informasi berupa solusi ini kemudian diimplementasikan di lapangan sesuai dengan kebutuhan organisasi.

Dalam mengimplementasikan solusi yang telah didapat, diperlukan sebuah tindakan nyata berupa *institutionization*. Dimana, pada tahapan ini, sebuah proyek atau program yang dicanangkan, disusun dengan lebih rapi, baik dalam hal organisasi, administrasi, dan pelaksanaannya, kemudian menentukan penanggung jawab implementasi dan pelaksana. Tidak sampai disana, implementasi ini harus diawasi, dikendalikan dan dievaluasi secara terus menerus. Proses evaluasi yang dilakukan kemudian diarahkan kepada pelaksanaan pengumpulan informasi dan analisa kembali, sehingga terjadi perbaikan secara terus menerus dan berkelanjutan untuk mencapai tujuan perusahaan.

Faktor penting dalam menerapkan *Knowledge Management* adalah *Knowledge Sharing* atau berbagi pengetahuan, seperti yang disebutkan oleh Priambada bahwa dalam melakukan berbagi pengetahuan setidaknya dibutuhkan 6 (enam) tahapan, yaitu menciptakan, menangkap, menjangkau, menyimpan, mengolah, serta mendis-tribusikan *knowledge*.

Dari berbagai informasi tersebut di atas maka perguruan tinggi akan dapat memberikan pelayanan akademik dengan baik dan lancar bila di dukung sistem informasi akademik. Sistem informasi akademik yang baik harus memberikan pelayanan ke semua pihak yang terkait, untuk itu perlu menggunakan *knowledge management* dan *knowledge sharing* dengan melibatkan semua pihak yang terkait. Pengetahuan yang dimiliki oleh pribadi-pribadi dalam bentuk *tacit knowledge* harus di rubah ke dalam bentuk *explicit knowledge* misalnya dalam bentuk standard operasional prosedur SOP atau di buat dalam bentuk sistem penjaminan mutu perguruan tinggi. Adanya pengetahuan yang tertulis akan memudahkan dalam tindak lanjut di lapangan, hal ini juga bisa mengurangi mis komunikasi atau munculnya permasalahan-permasalahan.

Dari berbagai informasi tersebut di atas maka untuk mewujudkan *knowledge management* dalam peningkatan pelayanan akademik di perguruan tinggi yang dilakukan antara lain :

- a. Penciptaan sistem, yaitu membuat sistem informasi yang baik, bila sudah ada bisa disempurnakan dengan cara mengajak semua pihak yang terkait ikut berpartisipasi, menyampaikan pengetahuannya, pengalamannya atau *tacit knowledge*nya sehingga semua informasi yang penting bisa di dapat. Pada tahap ini sekaligus dilakukan analisa terhadap semua bentuk pelayanan selama ini.
- b. Penyimpanan/ pengelolaan informasi oleh bagian yang di tunjuk misalnya Tim Penjaminan Mutu. Semua informasi di buat dalam bentuk *explicit knowledge*, tertulis dengan bahasa yang jelas sehingga mudah dimengerti oleh semua pihak terkait. Sistem operasinal prosedur, jadwal, aturan dan berbagai macam informasi terkait di satukan, di kumpulkan dalam bentuk buku atau file. Trendnya sekarang menggunakan sistem informasi berbasis website sehingga bisa lebih cepat dalam penggunaan, bisa di akses dari berbagai penjuru, dengan hak-hak tertentu atau masing-masing maka informasi bisa didistribusikan dengan lebih baik, tidak perlu di cetak dengan biaya besar, perubahan-perubahan bisa dilakukan dengan lebih cepat, penyimpanan arsip tidak banyak memerlukan tempat.
- c. Berbagi pengetahuan, informasi yang sudah tertulis harus di tindak lanjuti oleh semua pihak sesuai dengan hak dan kewajibannya, sosialisasi harus di lakukan dengan baik sehingga semua pihak akan menjalankan kewajibannya dengan tepat waktu dan bila semua pihak menjalankan kewajiban berarti otomatis haknya akan di dapat. Pembinaan melalui rapat, seminar, lokakarya,

evaluasi dan bentuk lain dilakukan secara rutin. Faktor manusia sangat penting harus tunduk mengikuti sistem yang sudah ditentukan, harus secara sadar mau mengikuti aturan dan berusaha tidak sampai ketinggalan informasi terbaru.

- d. Penyempurnaan, sistem yang dibuat tidak selamanya baik, pada saatnya akan usang karena adanya perkembangan jaman atau tuntutan manusia sehingga perlu di sempurnakan terus menerus. Semua pihak diharapkan bisa memberikan masukan terkait dengan perkembangan di masing-masing bagiannya.
- e. Mewujudkan *Knowledge Management* dengan pemanfaatan teknologi informasi dengan sistem informasi berbasis internet/ online, dengan membuat website untuk sistem pelayanan akademik akan sangat membantu karena :
 - Pihak yang terkait banyak dan tersebar di berbagai tempat (di berbagai ruang/ gedung atau kampus).
 - Perkembangan yang terjadi sangat cepat sehingga memerlukan kerja cepat, sistem yang di tunjang teknologi informasi akan mempercepat kinerja.
 - Memudahkan semua pihak terkait berkomunikasi, *sharing knowledge* bisa berjalan dengan cepat memakai email, Yahoo Massanger, G Talk atau lainnya.
 - Data yang sangat besar di tampung di satu tempat, bisa di akses dengan cepat oleh pihak yang terkait.
 - Efektif dan efisien karena banyak hal yang bisa dikerjakan dengan teknologi informasi. Berbagai proses perhitungan yang rumit bisa diserahkan pada komputer.
 - Banyak hal yang bisa di hemat terutama pemanfaatan kertas bila semua hal di cetak, biaya komunikasi dan lain-lain.

V. KESIMPULAN

Setiap sistem pasti di desain sedemikian rupa agar berjalan dengan baik dan lancar untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Dalam praktek pelaksanaan atau implementasi, desain sistem belum tentu bisa berjalan dengan baik, atau pada awalnya berjalan dengan baik karena sistem masih memenuhi tuntutan berbagai pihak, tapi karena adanya perkembangan sistem bisa terjadi sistem menjadi usang sehingga berbagai masalah bisa timbul baik di perangkat keras, perangkat lunak atau manusianya. Setiap bentuk permasalahan yang ada harus segera di selesaikan dengan cepat dan tepat. Untuk mengurangi kesalahan maka *knowledge management system* bisa di gunakan dalam organisasi. Minimnya masalah, akan menimbulkan kepuasan semua pihak yang

terkait dan akan mengarah pada tercapainya tujuan sistem.

VI. SARAN

Secara umum perguruan tinggi di Indonesia didukung sistem informasi telah berjalan dengan baik dan lancar, beberapa masalah yang ada bisa di selesaikan dengan koordinasi antar pihak terkait. Agar masalah semakin berkurang maka *knowledge management* sebaiknya diterapkan karena memiliki berbagai kelebihan. *Tacit knowledge* (pengetahuan yang berbentuk pengalaman, skill, pemahaman) di rubah ke *explicit knowledge* dalam bentuk tulisan yang mudah di pahami, sehingga bila ada perubahan pekerja, sistem tetap berjalan dengan baik karena pekerja yang baru dengan mudah mengikuti sistem dengan mempelajari dokumen yang ada. *Knowledge Sharing* harus selalu dilakukan oleh semua pihak yang terkait sehingga pengembangan sistem bisa dilakukan terus menerus dan sistem bisa di update dengan cepat.

VII. DAFTAR PUSTAKA.

Dewi Kumala Tri Meva .2013. Meningkatkan Keunggulan Kompetitif Perusahaan Dengan Penerapan *Knowledge Management* (Manajemen Pengetahuan). Malang.

Hendrik. 2003. Sekilas Tentang Knowledge Management. <http://www.ilmukomputer.com> (akses 4 Februari 2014)

http://www.dikti.go.id/files/atur/UU0122012_Full.pdf (akses 4 Februari 2014)

Jogiyanto. 2005. Sistem Informasi Strategik untuk keunggulan kompetitif. Yogyakarta. Penerbit Andi.

Jogiyanto. 2009. Sistem Teknologi Informasi Pendekatan Terintegrasi: Konsep Dasar

Teknologi, Aplikasi, Pengembangan dan Pengelolaan. Yogyakarta. Penerbit Andi.

Kautsar, Ikhlah. Knowledge Management Sebagai Keunggulan Kompetitif Pada Usaha Kecil Menengah (UKM) : Implementasi Dan Hambatannya. IPB

Priambada D. Boy.2010. Implementasi *Knowledge Management System* di Perusahaan. Program Pascasarjana Ilmu Komputer. IPB. Bogor

Rinala Nyoman I Dkk. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa Pada Sekolah Tinggi Pariwisata Nusa Dua Bali. e-Journal Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha

Sutarman. 2009. Pengantar Teknologi Informasi. Penerbit Bumi Aksara.

Sutabri, Tata. 2005. Sistem Informasi Manajemen. Penerbit Andi.

Tan Robby. 2010. Perancangan Model Manajemen Pengetahuan menggunakan Model *Nonaka Takeuchi* (Studi Kasus Administrasi Akademik). Bandung.

Wahono Romi Satrio, Knowledge Management dan Dunia Pendidikan: Studi Kasus IlmuKomputer.Com <http://romisatriawahono.net> (akses 4 Februari 2014)

Widayanti Riya. Penerapan Knowledge Management Dalam Organisasi – edit. <http://www.esaunggul.ac.id/article/penerapan-knowledge-management-dalam-organisasi-2> (akses 4 Februari 2014)

