

**STRATEGI PENERAPAN MANAJEMEN PENGETAHUAN(KNOWLEDGE  
MANAGEMENT) PADA PROGRAM DAN KEGIATAN DINAS  
KOMUNIKASI  
DAN INFORMATIKA KOTA MEDAN**



*Mencerdaskan dan Memartabatkan Bangsa*

MUHAMMAD ALFAHMI  
Ilmu Manajemen7647168377

Disertasi yang ditulis untuk Memenuhi SebagianPersyaratan untuk  
Mendapatkan Gelar Doktor

PASCASARJANA  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
2023

## ABSTRAK

Penelitian ini membahas dan menganalisis upaya-upaya atau strategi penerapan manajemen pengetahuan (*knowledge management*) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan dalam menunjang program dan kegiatan yang dilakukan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus tunggal untuk kurun waktu kegiatan 2016 – 2021. Data dalam penelitian ini terdiri dari dua bagian yaitu data primer dan data sekunder. Data primer di peroleh melalui observasi, studi dokumentasi, dan wawancara kepada beberapa informan. Sedangkan Data sekunder melalui dokumen-dokumen yang berupa informasi penelitian di Dinas Komunikasi dan Informatika kota Medan. Pengolahan data dilakukan dengan mengintegrasikan dan menganalisis data dari sumber primer dan sekunder. Kredibilitas/validitas data dan hasil penelitian dilakukan melalui triangulasi sumber dengan mewancarai beberapa orang masyarakat di Kota Medan.

Fokus penelitian ini adalah program dan kegiatan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan. Sedangkan sub-fokusnya adalah (1) penyebarluasan informasi melalui event hari besar, (2) penyebarluasan informasi melalui peningkatan sumber daya aparatur (3) penyebarluasan informasi pada pengembangan komunikasi, informasi dan media massa. Informan pada penelitian ini dipilih secara purposive sampling berdasarkan pengetahuan, pengalaman, ataupun keterlibatan informan dalam sub fokus terkait.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan sangat tepat melakukan upaya-upaya untuk menerapkan strategi penyebaran informasi berbasis manajemen pengetahuan (*knowledge management*) dengan menggunakan model SECI dari Nonaka dan Takeuchi. Untuk kegiatan event, dapat dilakukan dengan cara transfer pengetahuan *tacit to tacit* antar pegawai di jajaran Dinas sehingga semua betul-betul memahami kegiatan tersebut, mulai dari perencanaan hingga pelaksanaan yang kemudian disusul dengan transfer pengetahuan dari *tacit to explicit* di lingkungan Dinas maupun kepada masyarakat. Untuk kegiatan peningkatan kapasitas sumber daya aparatur dapat dilakukan dengan cara transfer pengetahuan *explicit to tacit* dan *tacit to tacit* antar pegawai harus mengembangkan sumber daya aparatur di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan dalam rangka meningkatkan kualitas penyebaran informasi yang berbasis teknologi dan komunikasi guna memberikan pelayanan informasi publik yang sehat dan aman. Untuk membangun fasilitas dan perangkat Dinas Komunikasi dan Informatika harus memerlukan dukungan dari bimbingan teknis operator sistem informasi rumah kita serta seminar persandian. Pada pelaksanaan pengembangan komunikasi, informasi dan media massa, dapat dilakukan dengan cara transfer pengetahuan *explicit to explicit* pada kegiatan pemerintah kota Medan lewat media. Hal ini penting untuk penyebaran informasi melalui TV, Koran, Radio, sehingga kegiatan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan dapat terlaksana dengan efektif.

Pembahasan dan analisis tentang upaya-upaya/strategi penerapan manajemen pengetahuan pada berbagai organisasi bisnis telah banyak dilakukan, salah satunya adalah yang dibahas oleh Dunamis Consulting tahun 2013 yang menghasilkan *the most admired knowledge enterprises* (MAKE). Penelitian ini berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya karena membahas upaya-upaya/strategi penerapan manajemen pengetahuan pada program dan kegiatan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan, sebuah unit Pemerintah Daerah.

**Kata Kunci:** Strategi Penerapan, Manajemen Pengetahuan, Program/Kegiatan

**PERSETUJUAN DEWAN PENGUJI  
DIPERSYARATKAN UNTUK UJIAN TERBUKA PROMOSI DOKTOR**

Promotor



Prof. Dr. Mahmuddin Yasin, MBA  
Tanggal: 7 Desember 2022

Co-Promotor



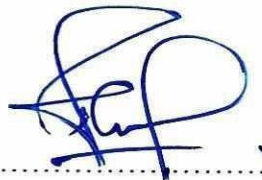
Prof. Dr. Ari Saptono, M.Pd  
Tanggal: 26 Desember 2022

**NAMA**

**TANDA TANGAN**

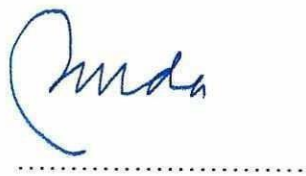
**TANGGAL**

4/ Prof. Dr. Dedi Purwana, M. Bus  
(Ketua)<sup>1</sup>



03-02-2023

Prof. Dr. Hamidah, SE., M.Si  
(Sekretaris)<sup>2</sup>



1-Jan-2023

Nama : Muhammad Alfahmi

No. Registrasi : 7647168377

Program Studi : Ilmu Manajemen

Tgl. Lulus : 16 Februari 2023

<sup>1</sup>)Direktur Pascasarjana Universitas Negeri Jakarta

<sup>2</sup>)Koordinator Prodi S3 Ilmu Manajemen

# SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Alfahmi  
No. Registrasi : 7647168377  
Tempat/Tanggal Lahir : Jakarta/04 Maret 1985  
Program : Doktor  
Program Studi : S3 Ilmu Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa disertasi dengan judul: “ **Strategi Penerapan Knowledge Management pada Program dan Kegiatan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan**”, merupakan karya saya sendiri, tidak mengandung unsur plagiat dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dalam keadaan sadar dan tanpa ada unsur paksaan dari siapapun. Apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Pascasarjana Universitas Negeri Jakarta.

Medan, 04 Januari 2023



Yang menyatakan

Muhammad Alfahmi  
No. Reg. 7647168377



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN UNIVERSITAS NEGERI  
JAKARTA UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220

Telepon/Faksimili: 021-4894221

Laman: [lib.unj.ac.id](http://lib.unj.ac.id)

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH  
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Muhammad Alfahmi  
NIM : 7647168377  
Fakultas/Prodi : Pascasarjana/S3 Ilmu Manajemen  
Alamat email : muhammadalfahmi043@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi  Tesis  Disertasi  Lain-lain (.....)

yang berjudul :

STRATEGI PENERAPAN MANAJEMEN PENGETAHUAN (KNOWLEDGE MANAGEMENT)

PADA PROGRAM DAN KEGIATAN DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA

MEDAN

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 20 Februari 2023

Penulis

(Muhammad Alfahmi)

## KATAPENGANTAR

Alhamdulillah, puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT Tuhan Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang atas segala rahmad dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Disertasi dengan judul “**Strategi Penerapan Manajemen Pengetahuan (*Knowledge Management*) pada Program dan Kegiatan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan**”. Disertasi ini disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan untuk mendapatkan gelar Doktor pada Program Pascasarjana Universitas Negeri Jakarta.

Dalam penulisan Disertasi ini, penulis telah mendapat dukungan dari berbagai pihak, dan pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Komarudin, M.Si sebagai Rektor Universitas Negeri Jakarta.
2. Prof. Dr. Dedi Purwana, M.Bus sebagai Direktur Program Pascasarjana Universitas Negeri Jakarta.
3. Prof. Dr. Hamidah, SE., M.Si sebagai Ketua Program Studi Doktor Ilmu Manajemen.
4. Prof. Dr. Mahmuddin Yasin, MBA sebagai Promotor, yang telah meluangkan waktu dalam memberikan bimbingan dan motivasi yang sangat berharga bagi peneliti khususnya dalam menyelesaikan disertasi ini.
5. Prof. Dr. Ari Saptono, M.Pd sebagai Co-Promotor, yang telah meluangkan waktu dalam memberikan bimbingan dan arahan sehingga disertasi dapat penulis selesaikan dengan baik.
6. Seluruh bapak dan ibu dosen khususnya di Program Studi Doktor Ilmu Manajemen Pascasarjana Universitas Negeri Jakarta atas ilmu dan motivasi yang diberikan selama ini.
7. Zain Noval, S.STP., M.AP sebagai Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
8. Terkhusus penulis sampaikan rasa hormat dan *ta'zim* yang setinggi-tingginya kepada ayahanda Alm. Prof. Dr. H. Ali Yakub Matondang, MA, dan Ibunda tercinta Hj. Nurhayati Lubis, S.Ag. Keduanya telah mendidik penulis dengan penuh kasih sayang, sampai penulis dewasa dan mampu menyelesaikan Pendidikan ke jenjang Doktor (S3).

Demikian juga saya ucapkan terima kasih kepada abang saudara kandung dimulai dari Dr. Muhammad Albahi, S.E., Ak., CA., M.Si, Kompol. Muhammad Alwafi, M.Sc., Ph.D., dan Dr. Muhammad Alfikri, S.Sos., M.Si, yang setiap saat menaruh perhatian dan dukungan penuh untuk kesuksesan studi penulis.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan limpahan rahmat dan kasih sayangnya kepada kita semua. Akhirnya, penulis mengharapkan saran, kritik dan masukan yang sifatnya konstruktif. Akhir kata, semoga disertasi ini dapat memberikan kontribusi dan bermanfaat bagi semua pihak di kalangan akademik dan berguna bagi ilmu pengetahuan. Aamin ya rabbal alamin.

Medan, 04 Januari 2023



(Muhammad Alfahmi)

# DAFTAR ISI

<b>Halaman Judul .....</b>	<b>i</b>
<b>Abstrak .....</b>	<b>ii</b>
<b>Bab I. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Pembatasan Penelitian .....	6
C. Masalah Penelitian.....	7
D. Fokus dan Sub Fokus Penelitian.....	7
E. Rumusan Masalah.....	8
F. Tujuan Penelitian.....	8
G. Kegunaan Penelitian .....	9
H. Kebaruan Penelitian ( <i>State of the Art</i> ) .....	9
<b>Bab II. KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>12</b>
A. Deskripsi Konseptual Fokus dan Sub Fokus Penelitian .....	12
1. Pengertian <i>knowledgemanagement</i> .....	12
2. Jenis <i>knowledge management</i> .....	15
3. Tujuan dan Manfaat <i>knowledgemanagement</i> .....	17
4. Organisasi dan Penyebarluasan Informasi .....	21
5. <i>knowledge management</i> dan Pelayanan Publik di Era 4.0 .....	24
B. Hasil Penelitian Yang Relevan .....	54
<b>Bab III. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>80</b>
A. Tempat dan Waktu Penelitian .....	80
B. Latar Penelitian.....	80
C. Metode dan Desain Penelitian .....	82
D. Data dan Sumber Data.....	84
E. Teknik dan Prosedur Pengumpulan Data .....	86
F. Prosedur Analisis Data .....	88

G. Pemeriksaan Keabsahan Data .....	91
<b>Bab IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>92</b>
A. Hasil Penelitian .....	92
1. Strategi penerapan KM pada penyebaran informasi melalui event hari besar .....	92
2. Strategi penerapan KM pada penyebaran informasi Peningkatan SDA Aparatur .....	96
3. Strategi penerapan KM pada penyebaran informasi pada pengembangan komunikasi, informasi dan Media Massa .....	97
B. Pembahasan .....	111
1. Strategi penerapan KM pada penyebaran informasi melalui event hari besar .....	111
2. Strategi penerapan KM pada penyebaran informasi Peningkatan SDA Aparatur .....	114
3. Strategi penerapan KM pada penyebaran informasi pada pengembangan komunikasi, informasi dan Media Massa .....	155
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....</b>	<b>163</b>
A. Kesimpulan .....	163
B. Rekomendasi .....	164
<b>Daftar Pustaka .....</b>	<b>166</b>
Tabel 1.1 Indikator Kinerja berdasarkan renstra dan rasio capaiannya .....	3
Tabel 2.1 Text Book Knowledge Management .....	50
Tabel 2.2 Jurnal Penelitian Knowledge Management .....	61
Tabel 3.1 Rasio Capaian Kinerja terendah .....	83
Gambar 2.1 Mata Rantai Kinerja .....	44
Gambar 3.1 Bagan Desain Penelitian .....	85
Gambar 3.2 Komponen dalam analisis Data .....	89
Gambar 4.1 Kegiatan Penyebaran Informasi melalui event Medan dalam rangka HUT RI .....	94
Gambar 4.3 Model Aplikasi Medan Rumah Kita .....	97
Gambar 4.5 Kegiatan Penyebaran Informasi melalui VCD/DVD MTQ Kota Medan .....	100



