

## **Knowledge Management Layanan E-Government Berbasis Short Message Service**

Wiwik Suharso<sup>1)</sup>

<sup>1)</sup>Prodi Teknik Informatika, Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Jember  
Email: <sup>1)</sup>wiwiksuharso@unmuhjember.ac.id

### **Abstrak**

Pemerintahan pada semua tingkatan di Indonesia memiliki permasalahan kualitas pelayanan publik yang rendah sehingga berdampak pada kurangnya partisipasi masyarakat. Salah satu penyebabnya adalah penggunaan media tradisional yang identik dengan *paper-based administration* dalam penyebaran informasi ke masyarakat dan ketergantungan terhadap petugas pelayanan dalam memberikan umpan balik terhadap keluhan atau pertanyaan warga. Untuk efisiensi biaya dan efektifitas waktu penyebaran informasi dan pemberian umpan balik yang cepat, maka diperlukan media layanan berbasis *Short Message Service* (SMS) dalam strategi *e-Government* atau pemerintahan berbasis elektronik. Target khusus penelitian ini adalah pemanfaatan kembali layanan SMS dalam *e-Government* yang selama ini telah ditinggalkan karena penanganan yang kurang tepat. Penelitian ini dilakukan dengan cara melakukan survey lapangan di dua studi kasus kecamatan yaitu sumbersari dan kaliwates, mengumpulkan data layanan pemerintahan melalui kuesioner untuk dapat dibentuk pengetahuan sistem guna membangun *Knowledge Management System* (KMS). Dari pengujian dihasilkan identifikasi kondisi eksisting penyebaran informasi dan pengurusan administrasi publik baik pedesaan dan perkotaan tidak ada perbedaan signifikan. Hasil akhir kuesioner menunjukkan bahwa rata-rata saat ini metode penyebaran informasi yang dilakukan sangat kurang efektif sebesar 65%, tidak pernah mencari informasi terbaru sebesar 97,5%, sering mengurus administrasi kependudukan sebesar 75%, sering memberikan upah kepada petugas sebesar 88,5%, sering mengurus KTP sebesar 80%, hampir semua warga memiliki telepon seluler sebesar 94%, dan fasilitas yang paling sering digunakan adalah SMS sebesar 92,5%.

**Kata kunci:** *Knowledge Management, E-Government, Kuesioner, SMS Gateway.*

### **1. PENDAHULUAN**

Paradigma layanan pemerintahan di seluruh dunia telah berubah dari model pemerintahan tradisional (*traditional government*) yang identik dengan *paper-based administration* ke model pemerintahan berbasis elektronik (*e-Government*) yang identik dengan *paperless-based administration* dan pemanfaatan teknologi informasi termasuk *web-base* dan SMS dalam penyebaran informasi ke masyarakat dan respon umpan balik dari pegawai pemerintahan. Menurut Ummi dan Dana (2010), *e-Government* telah mulai dikembangkan dan diterapkan di

Indonesia. Akan tetapi penerapannya masih kurang maksimal. Dengan penggunaan fasilitas SMS dapat memberikan kemudahan terhadap masyarakat untuk menyampaikan permasalahan, keluhan atau pertanyaan kepada pihak yang terkait serta dapat terciptanya media interaksi antara pemerintah dengan warga dan pemerintah dengan kalangan dunia usaha. Keuntungan yang diharapkan dari *e-Government* berbasis SMS adalah peningkatan efisiensi biaya, efektifitas waktu, kenyamanan, dan aksesibilitas informasi yang lebih baik dari pelayanan publik. Akan tetapi hingga saat ini penerapan

teknologi SMS untuk mendukung KMS dalam *e-Government* di Indonesia kurang dapat dimanfaatkan dengan baik karena biasanya hanya berjalan pada satu sisi saja yaitu dari masyarakat kepada pemerintah tanpa mendapat respon umpan balik dari pemerintah. Dalam praktiknya warga secara antusias menggunakan layanan pemerintahan untuk mengadukan berbagai persoalan di bidang perijinan, pendidikan, pekerjaan umum, pariwisata dan berbagai fungsi pemerintah lainnya. Akan tetapi masukan tersebut hanya ditampung saja tanpa diimbangi dengan tindak lanjut atau penyaluran informasi ke bagian yang terkait. Hal ini tentu saja mengakibatkan turunnya kepercayaan masyarakat terhadap sistem *e-Government* di Indonesia (Wahyudi, 2008).

Dengan penerapan kembali layanan *e-Government* berbasis SMS tersebut, maka perlu dilakukan tindakan untuk dapat meningkatkan efektifitas penyebaran informasi dan respon masyarakat terhadap layanan pemerintahan. Salah satu cara yang dapat ditempuh adalah dengan menerapkan *Knowledge Management System* di dalam layanan *e-Government* agar layanan ini dapat memberikan respon yang lebih cepat, lebih akurat tanpa harus menambah beban bagi pegawai pemerintahan.

**2. TINJAUAN PUSTAKA**

**2.1 Knowledge Management System (KMS)**

Sekarang ini aset terpenting dari suatu industri adalah *knowledge*, apalagi suatu lembaga pendidikan dan lembaga penelitian. Menurut Ummi dan Dana (2010) keberhasilan perusahaan Jepang ditentukan oleh keterampilan dan kepakaran mereka dalam penciptaan *knowledge* bagi organisasinya (*organizational knowledge creation*).

Berhubung organisasi adalah jaringan dari keputusan para perumus kebijakan dan pengambil keputusan, oleh karena itu perlu dikelola agar menjadi efektif keputusannya dan terintegrasi serta terpahaminya dampak dari keputusan tersebut. Karena keputusan merupakan hasil dari komitmen terhadap tindakan, maka keputusan juga memfasilitasi

tindakan dengan mendefinisikan dan mengkolaborasikan maksud dan tujuan serta mengalokasikan sumberdaya.

Tindakan dan maksud organisasi berinteraksi dengan berbagai macam elemen lingkungan tersebut membutuhkan waktu yang lama, sedangkan pengambil keputusan menghadapi kompleksitas dan ketidakpastian yang besar sekali untuk memahami isu yang ada, mengidentifikasi alternatif yang sesuai, mengetahui *outcome* dan menjelaskan serta menentukan keinginannya. Oleh karena itu, keputusan yang rasional memerlukan informasi di atas kemampuan organisasi dalam mengumpulkan informasi, dan memproses diatas kapasitas manusia untuk melakukannya.

SECI	To tacit knowledge	To explicit knowledge
From tacit knowledge	Socialisation	Externalisation
From explicit knowledge	Internalisation	Combination

Gambar 1. Model SECI (Tanti dan Niko, 2011)

Menurut Tanti dan Niko (2011) dalam model SECI sebagaimana pada Gambar 1, terjadi empat proses transfer pengetahuan, yaitu *socialization, externalization, combination dan internalization*. *Socialization (tacit ke tacit)* adalah proses transfer informasi diantara orang-orang dengan cara *conversation* atau percakapan. Proses selanjutnya adalah *externalization* yaitu transfer dari *tacit knowledge* ke *explicit knowledge*. Misalnya penulisan buku, jurnal, majalah dan lain-lain. *Combination* adalah transfer dari *explicit knowledge* ke *explicit knowledge*. Misalnya, merangkum buku. *Internalization* adalah transfer dari *explicit knowledge* ke *tacit knowledge*. Misalnya, guru mengajar didalam kelas. Proses transfer pengetahuan berlangsung berulang-ulang membentuk suatu siklus. Hal inilah yang menyebabkan

pengetahuan terus berkembang dari waktu ke waktu. Jadi menurut konsep SECI, siklus transfer pengetahuan akan terus berputar dan berkembang.

Untuk membangun sebuah sistem *e-Government* yang optimal, maka upaya untuk membangun *Knowledge Sharing* (berbagi pengetahuan) perlu dilakukan. Keuntungan dari orang yang berbagi *knowledge* adalah mereka mampu merespon kesempatan secara cepat sehingga inovasi dapat diciptakan dan bukan bersifat *reinventing the wheel*, agar mencapai sukses di dunia bisnis secara cepat dan biaya murah.

Untuk itu diharapkan melalui KMS *e-Government* dapat terus berkembang seiring bertambahnya pengetahuan yang terus menerus direkam, disimpan, dan diseminasi menjadi guna terus meningkatkan kualitas *e-Government* yang ada. Untuk itulah, jangka panjang penelitian terkait *e-Government* akan membahas tentang isu-isu (Misra, 2007):

1. Strategi *Knowledge Management* (KM) dalam pengaruh pengetahuan organisasi untuk mencapai tujuan organisasi dan melayani warga.
2. Pemrosesan informasi secara bertahap. Menerapkan pendekatan modular.
3. Pemanfaatan pengetahuan yang sudah ada.
4. Pemanfaatan *Information and Communication Technologies* (ICTs) dengan memperhatikan GIGO (*Garbage In, Garbage Out*).
5. Menggunakan pemodelan *People, Process and Technologies* (PPT) dengan pertimbangan:
  - a. Komputer : cepat, akurat, bodoh (tidak dapat memiliki penilaian mandiri)
  - b. Manusia : lambat, kurang akurat, pandai (mampu memberikan penilaian mandiri)
6. Mempersiapkan proses penggabungan pengetahuan yang sederhana.
7. Mempersiapkan *Knowledge Management* yang terpadu untuk semua departemen dan menghindari KM yang berdiri sendiri antar departemen.
8. Memastikan dukungan top level management terhadap KM, karena tanpa dukungan tersebut maka sistem ini tidak

akan dapat berjalan secara optimal.

9. Pendemonstrasian hasil.

10. Meninjau ulang implementasi KM dari waktu ke waktu sesuai konsep *Knowledge Management Cycle* untuk memastikan KM dapat :

- a. Meningkatkan kualitas pengambilan Keputusan dalam pemerintahan
- b. Meningkatkan pelayanan *e-Government* terhadap masyarakat.



Gambar 2. Knowledge Management Cycle (Misra, 2007)

## 2.2 Short Message Service (SMS)

Sebagaimana namanya, *Short Message Service* (SMS) yang berarti layanan pesan pendek, maka besar data yang dapat ditampung oleh SMS ini sangatlah terbatas. Untuk satu SMS yang dikirimkan, hanya dapat menampung paling banyak sebesar 140 byte atau 1120 bit. Apabila diubah ke dalam bentuk karakter, maka untuk satu SMS hanya dapat berisi paling tidak 160 karakter untuk karakter latin, dan 70 karakter untuk karakter non-latin, seperti karakter Cina maupun Jepang. Keberhasilan dan popularitas SMS antara lain disebabkan oleh:

1. Pengguna dapat mengirimkan SMS ke nomor tujuan walaupun ponsel tujuan sedang tidak aktif. Hal ini dikarenakan SMS memiliki masa tunggu. Jadi, selama masa tunggu SMS tersebut belum habis, SMS akan tetap terkirim ke nomor tujuan walaupun terlambat.

2. SMS adalah layanan yang pasti ada pada setiap ponsel. Hal ini dikarenakan SMS merupakan sebuah standar yang pasti ada untuk setiap ponsel yang berbasis GSM.
3. Pengguna tidak dapat menolak SMS yang masuk ke ponsel. Berbeda dengan panggilan langsung yang dapat ditolak apabila tidak ingin menerimanya. Sampai saat ini belum ada cara khusus dalam ponsel maupun operator untuk menolak SMS yang telah dikirimkan.
4. Harga SMS relatif murah.
- 3 Membentuk organisasi intranet dengan kemampuan berkomunikasi yang luas dan kolaborasi untuk berbagi *explicit knowledge*.
- 4 Membangun sebuah portal, platform virtual pengetahuan, yang dapat diakses melalui intranet organisasi untuk berbagi *tacit knowledge* melalui sarana seperti email, kelompok diskusi, chat room, audio, konferensi video atau melalui SMS.
- 5 Menyimpan aset pengetahuan dalam media elektronik sehingga efisien dan membuat akses yang lebih cepat dalam pengambilannya.
- 6 Menyediakan akses ke sumber daya pengetahuan untuk memfasilitasi interaksi dengan warga, pelanggan, pemasok, dan mitra.

Adapun kelemahan yang dimiliki oleh teknologi SMS:

1. Hanya dapat mengirimkan pesan teks dan tidak dapat mengirimkan pesan berupa suara atau gambar.
2. Pesan terbatas pada ukuran yaitu hanya mampu mengirimkan maksimal 160 karakter. Selebihnya akan dikirimkan dalam paket pesan yang terpisah.

### 2.3 Perspektif KM dalam *E-Government* di Indonesia

Menurut Ummi dan Dana (2010) KM belum sepenuhnya diimplementasikan dalam *e-Government* di Indonesia. Hal ini diperlukan agar pemerintah Indonesia dapat membuat kebijakan untuk mengelola *tacit knowledge* yang telah terbukti banyak digunakan dalam memecahkan berbagai masalah bangsa sehingga dapat dijadikan pelajaran di masa depan. Penelitian lebih lanjut diperlukan agar lebih banyak sumber daya yang dapat digunakan dalam membangun model pemanfaatan KM di sektor pemerintahan, khususnya untuk pelaksanaan *e-Government* yang saat ini sedang digalakkan demi mewujudkan pemerintahan yang baik dan bersih.

Penerapan teknologi digunakan dalam semua proses KM dan solusinya telah tersedia di pasar. Permasalahan sebenarnya adalah memilih teknologi yang tepat. Dalam kerangka teknologi diperlukan langkah sebagai berikut :

- 1 Mengidentifikasi perangkat keras dan perangkat lunak yang tepat dan sesuai untuk melakukan KM.
- 2 Membangun infrastruktur teknologi yang tepat sesuai kebutuhan sumber daya yang ada.

Teknologi SMS dapat diterima dan digunakan secara luas oleh banyak kalangan. Teknologi ini dapat dijadikan sebagai salah satu solusi untuk menjembatani akses ke sumber daya pengetahuan untuk memfasilitasi interaksi dengan warga, pelanggan, pemasok, mitra. Dengan menggunakan SMS maka masyarakat dapat diposisikan sebagai pusat pengetahuan dimana terdapat kelompok individu dengan tanggung jawab untuk menciptakan, berbagi serta menggunakan pengetahuan

### 3. METODE PENELITIAN

Tahapan untuk menghasilkan KM layanan *e-Government* berbasis SMS pada kecamatan Summersari dan Kaliwates di kabupaten Jember ditunjukkan dalam Gambar 3. Tahap pertama, studi literatur berkaitan dengan KMS, SMS, *SMS Gateway*, *E-Government*, struktur kecamatan dan kebutuhan informasinya. Tahap kedua, perancangan yaitu pengumpulan data dengan variabel tingkat kebutuhan sistem, kesiapan lingkungan, kebutuhan masyarakat. Metode pengumpulan informasi berupa wawancara dengan camat dan staf, kuisioner dan observasi. Tahap ketiga, pelaksanaan pengujian terhadap data yang dikumpulkan. Tahap keempat, analisis dan pembahasan untuk mengukur tujuan yang ingin dicapai yaitu aspek kesiapan lingkungan sistem dalam menerima teknologi KM untuk layanan *e-Government* berbasis SMS. Terakhir penyusunan dokumen laporan penelitian.



Gambar 3. Tahapan Penelitian

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### 4.1 Hasil Wawancara

Dalam proses wawancara yang dilakukan dengan Camat dan beberapa staff didapat hasil sebagaimana Tabel 1.

Tabel 1. Hasil Wawancara

No	Pertanyaan	Sumbersari	Kaliwates
1.	Bagaimana metode penyebaran informasi dari kecamatan kepada masyarakat?	Spanduk Staff kecamatan ke tetangga sekitar tempat tinggal SMS ke pegawai yang kenal Surat edaran	Spanduk Surat Edaran SMS ke pegawai yang kenal
2.	Bagaimana tingkat keefektifan metode penyebaran informasi yang telah dilakukan?	Sangat tidak efektif	Kurang efektif

No	Pertanyaan	Sumbersari	Kaliwates
3.	Bagaimana hubungan dengan instansi penting lain?	Melalui telepon Surat disusulkan	Melalui Telepon Surat disusulkan
4.	Apasaja bagian-bagian di kecamatan?	Terlampir	Terlampir
5.	Informasi apa saja yang perlu disampaikan kepada masyarakat?	Terlampir	Terlampir
6.	Apasaja sumber daya komputerisasi yang dimiliki kecamatan?	5 PC 2 Printer	6 PC 2 Laptop 3 Printer
7.	Bagaimana kesiapan SDM dibidang IT	Ada 2 orang yang telah dilatih secara khusus menangani bidang IT	Ada 2 orang yang telah dilatih secara khusus menangani bidang IT

##### 4.2 Hasil Wawancara

Kuisisioner dilakukan untuk mendapatkan opini masyarakat tentang sistem yang sudah berjalan. Kuisisioner ini dibagikan kepada 100 orang untuk masing-masing kelurahan dalam kecamatan yang bersangkutan yang dipilih secara acak. Untuk wilayah pengumpulan data dibagi menjadi 2 yaitu:

1. Wilayah Perkotaan, meliputi:  
Kecamatan Summersari terdiri dari Kelurahan Wirolegi, Kebonsari, Summersari. Kecamatan Kaliwates terdiri dari Kelurahan Mangli, Kaliwates, Jember Kidul, Kepatihan.
2. Wilayah Pedesaan, meliputi:  
Kecamatan Summersari terdiri dari Kelurahan Karangrejo, Kranjingan, Tegal Gede. Kecamatan Kaliwates terdiri dari Kelurahan Kebon Agung, Sempusari, Tegal Besar.

**Tabel 2.** Respon Masyarakat Pedesaan dan Perkotaan

No	Pertanyaan	Respon	
		Pedesaan	Perkotaan
1.	Bagaimana menurut anda penyebaran informasi pemerintahan oleh kecamatan kepada warga?	Sangat kurang sekali (60%) Kurang (33%) Cukup (7%) Baik (0%) Baik sekali (0%)	Sangat kurang sekali (70%) Kurang (30%) Cukup (10%) Baik (0%) Baik sekali (0%)
2.	Apakah anda pernah ke Kecamatan untuk mencari informasi terbaru?	Tidak Pernah(98%) Pernah (2%) Sering (0%)	Tidak Pernah(97%) Pernah (3%) Sering (0%)
3.	Apakah anda mengurus sendiri administrasi kependudukan di kecamatan ?	Tidak pernah(25%) Pernah (75%) Sering (0%)	Tidak pernah(25%) Pernah (75%) Sering (0%)
4.	Jika tidak pernah, bagaimana anda mengurus administrasi pemerintahan?	Minta tolong & memberikan upah (90%) Menunggu petugas kecamatan datang (5%) Tidak diurusi (5%)	Minta tolong & memberikan upah (87%) Menunggu petugas kecamatan datang (6%) Tidak diurusi (7%)
5.	Jika pernah apa yang biasanya anda urus di kecamatan ?	KTP (80%) KK (5%) Semua urusan (10%) Lainnya (5%)	KTP (80%) KK (5%) Semua urusan (10%) Lainnya (5%)
6.	Apakah anda memiliki Telepon Seluler (HP)?	Ya (90%) Tidak (10%)	Ya (98%) Tidak (2%)
7.	Jikaya, Fasilitas apa yang paling sering digunakan dalampon-sel tersebut?	SMS (95%) Telepon (5%) Internet (0%) Lainnya (0%)	SMS (90%) Telepon (7%) Internet (2%) Lainnya (1%)

### 4.3 Hasil Observasi

Dari pengamatan peneliti secara langsung dilapangan didapat fakta-fakta sebagai berikut:

1. Kepemilikan sumber daya komputer di kedua kecamatan cukup memadai. Tidak diperlukan penambahan perangkat komputer kecuali perangkat keras yang mendukung teknologi SMS Gateway.
2. Bagian IT di kedua kecamatan hanya dilatih untuk operasional kecamatan sehingga diperlukan pelatihan tambahan untuk operasional sistem SMS Gateway.
3. Metode penyebaran informasi yang dilakukan sangat kurang efektif. Hal ini dikarenakan spanduk di lingkungan kecamatan biasanya kurang dibaca oleh masyarakat. Informasi yang dibutuhkan tidak dapat sampai secara langsung kepada masyarakat.
4. Kecenderungan masyarakat, terutama masyarakat lingkungan perkotaan malas untuk datang ke kantor kecamatan untuk mencari informasi maupun melakukan kepengurusan administrasi kependudukan. Masyarakat seringkali lebih memilih menitipkan pada pihak-pihak tertentu untuk menguruskannya dengan memberikan imbalan.
5. Hubungan dengan instansi-instansi penting lain seperti kelurahan, kantor polisi, pemadam kebakaran, BKKBN, dan lain-lain sesuai prosedur adalah melalui surat. Akan tetapi cara ini dirasa kurang efektif karena tidak dapat dilakukan untuk kepentingan yang bersifat segera. Untuk itu biasanya hal ini disiasati dengan menggunakan telepon kemudian surat resminya disusulkan.
6. Rencana kedepan akan diberlakukan sistem perijinan satu pintu sehingga membutuhkan sistem penyebaran informasi yang lebih akurat dan efisien.

### 5. KESIMPULAN DAN SARAN

Setelah dilakukan survey dan pengumpulan data dengan metode kuisioner, wawancara dan observasi didapatkan hasil sebagai berikut:

1. Metode Penyebaran informasi yang dilakukan sangat kurang efektif. Hal

ini dikarenakan spanduk di lingkungan kecamatan biasanya kurang dibaca oleh masyarakat. Informasi yang dibutuhkan tidak dapat sampai secara langsung kepada masyarakat.

2. Kecenderungan masyarakat, terutama masyarakat lingkungan perkotaan malas untuk datang ke kantor kecamatan untuk mencari informasi maupun melakukan kepengurusan administrasi kependudukan. Masyarakat seringkali lebih memilih menitipkan pada pihak-pihak tertentu untuk menguruskannya dengan memberikan imbalan.
3. SMS merupakan teknologi dalam ponsel yang paling banyak digunakan oleh masyarakat baik di wilayah perkotaan maupun pedesaan.
4. Tidak ditemukan perbedaan yang signifikan antara masyarakat wilayah perkotaan dan pedesaan dalam penggunaan teknologi SMS.
5. Tidak ditemukan perbedaan yang signifikan antara masyarakat wilayah perkotaan dan pedesaan dalam kepedulian terhadap informasi tentang kecamatan.
6. Kepemilikan sumber daya komputer di kedua kecamatan cukup memadai. Tidak diperlukan penambahan perangkat komputer kecuali perangkat keras yang mendukung teknologi SMS Gateway.
7. Bagian IT di kedua kecamatan hanya dilatih untuk operasional kecamatan saja sehingga diperlukan pelatihan tambahan untuk operasional sistem SMS gateway.
8. Hubungan dengan instansi-instansi penting lain seperti kelurahan, kantor polisi, pemadam kebakaran, BKKBN, dan lain-lain sesuai prosedur adalah melalui surat. Akan tetapi cara ini dirasa kurang efektif karena tidak dapat dilakukan untuk kepentingan yang bersifat segera. Untuk itu biasanya hal ini disiasati dengan menggunakan telepon kemudian surat resminya disusulkan.
9. Rencana kedepan akan diberlakukan sistem perijinan satu pintu sehingga membutuhkan sistem penyebaran informasi yang lebih akurat dan efisien.

Dari hasil yang didapatkan tersebut

diatas, dapat disimpulkan bahwa penerapan sistem "*Knowledge Management Layanan E-Government Berbasis SMS*" di kedua kecamatan tersebut sangat dibutuhkan karena:

1. Tidak efektifnya sistem penyebaran informasi yang telah diterapkan.
2. Kurangnya tenaga SDM kecamatan untuk dapat mengirimkan informasi kepada masing-masing anggota masyarakat.
3. Informasi yang disampaikan oleh kecamatan tidak dapat diterima secara langsung oleh masyarakat
4. SMS merupakan teknologi yang paling banyak dimanfaatkan oleh hampir seluruh masyarakat baik di wilayah perkotaan maupun pedesaan
5. Persiapan menjelang kebijakan perijinan 1 pintu yang akan diberlakukan oleh kecamatan.

Sedangkan saran pengembangan dari hasil penelitian ini sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini dapat berbeda untuk kecamatan yang berbeda pula. Untuk itu penerapan sistem "*Knowledge Management Layanan E-Government Tingkat Kecamatan Berbasis SMS*" perlu dilakukan kajian ulang untuk kecamatan yang berbeda.
2. Perlu dirancang metode sosialisasi yang efektif kepada masyarakat untuk mensosialisasikan sistem "*Knowledge Management Layanan E-Government Tingkat Kecamatan Berbasis SMS*" ini. Karena tanpa sosialisasi yang efektif maka penggunaan sistem ini juga tidak dapat dimanfaatkan secara maksimal.

## DAFTAR PUSTAKA

- Wahyudi, Kumorotomo. 2008. *Kegagalan Penerapan E-Government Dan Kegiatan Tidak Produktif Dengan Internet*. (<http://kumoro.staff.ugm.ac.id/wp-content/uploads/2009/01/kegagalanpenerapan-egov.pdf>). Diakses pada 20 Februari 2013.
- Tanti, Kristanti dan Pamela Niko. 2011. *Penerapan Knowledge Management Sitem Berbasis Website CMS pada Divisi Produksi CV*. Indotai Pratama

Jaya, Jurnal Sistem Informasi, Vol. 6,  
No. 1, Maret 2011: 89 – 9.

Misra D.C. 2007. *The Guiding Principles for Knowledge Management in Government in Developing Countries, First International Conference on Knowledge Management for Productivity and Competitiveness.*

Rahmawati, Umami Azizah & Dana Indra Sensuse. 2010. *Perspektif Knowledge Management Pada EGovernment di Indonesia.* Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi.