

**PENGARUH *KNOWLEDGE MANAGEMENT* TERHADAP KINERJA PEGAWAI  
PADA DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA TIDORE KEPULAUAN**

Muhammad Asril Arilaha<sup>1</sup>, Farah Nurfadillah<sup>2</sup>

Dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Unkhair

Email: asril\_arilaha@unkhair.ac.id

**ABSTRACT**

Received: 31 Agustus 2018  
Reviewed: 3 September 2018  
Accepted: 27 Oktober 2018  
Published: 30 Oktober 2018

*This research is a quantitative research that aims to obtain empirical evidence about the influence of knowledge management on the performance of employees in the municipal environmental service in the islands. The sampling in this study is overall. The number of samples examined in this study was 43 employees. The data in this study were obtained by collecting primary data in the form of questionnaire. The entire data obtained is processed using SPSS 16 for Windows with multiple linear regression analysis and t test and f test. Based on the results of the study, it is known partially that the three independent variables have a positive effect on the independent variables. While simultaneously the two independent variables also have a positive influence on the dependent variable. Of the three research variables, personal knowledge is a research variable that has the most dominant influence on employee performance.*

**Keywords:** *Personal Knowledge, Work Procedures, and Technology on Employee Performance.*

**PENDAHULUAN**

**Latar Belakang**

Sumber daya manusia merupakan salah satu aset paling berharga yang dimiliki oleh suatu organisasi, karena manusialah yang merupakan satu-satunya sumber daya yang dapat menggerakkan sumber daya lainnya. Dengan demikian, unsur sumber daya manusia jadi faktor kunci yang harus dipertahankan suatu organisasi sejalan dengan tuntutan yang senantiasa dihadapi organisasi untuk menjawab setiap tantangan yang ada. Oleh karena itu, upaya untuk mempertahankan sumber daya manusia yang berkualitas merupakan langkah utama tujuan organisasi.

Keberhasilan suatu instansi sangat dipengaruhi oleh kinerja individu pegawainya. Setiap instansi akan selalu berusaha untuk mendapatkan kinerja terbaik dari pegawainya, dengan harapan apa yang menjadi tujuan Instansni akan tercapai. Mangkunegara (2005: 67) berpendapat bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja adalah suatu yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi dari suatu aktivitas menyelesaikan sesuatu yang memerlukan tenaga dan keterampilan tertentu. Salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat keberhasilan suatu organisasi adalah kinerja pegawai.

Menurut Handoko (2001: 135) kinerja pegawai merupakan suatu tindakan yang dilakukan pegawai dalam melaksanakan pekerjaan yang diberikan instansni. Kinerja pegawai merupakan hasil sinergi dari sejumlah faktor, faktor inetrnal karyawan, faktor lingkungan internal organisasi, dan faktor lingkungan eksternal organisasi yang dapat mempengaruhi perilaku kerja pegawai kemudian mempengaruhi kinerja pegawai (Wirawan, 2009: 5). Jadi kinerja merupakan

hal penting bagi instansi serta pihak pegawai itu sendiri

Aktivitas kinerja merupakan langkah yang dilakukan pegawai pada saat melakukan tugas sesuai tanggung jawabnya, setiap aktivitas terdiri atas tugas-tugas kecil yang membentuk langkah kerja setiap pegawai, dengan pedoman yaitu standar kinerja. Standar kinerja digunakan sebagai pengukur kualitas dalam mengidentifikasi praktik terbaik, sebagai target bagi pegawai ketika melakukan aktivitas atau melaksanakan pekerjaan yang juga bertujuan untuk memperbaiki keefektifan dan keefesiansian kinerja (Rivai dan Fawzi, 2005: 413).

Keberhasilan kinerja organisasi diukur dengan peningkatan kinerja instansi tersebut. Peningkatan kinerja tidak dapat terwujud apabila tidak ada pengelolaan manajemen yang baik, yang dapat mendorong upaya instansi untuk meningkatkan kinerja. Kinerja pegawai akan mencapai hasil yang lebih maksimal apabila didukung dengan pengetahuan yang dimiliki. Setiap pegawai diharapkan dapat terus menggali pengetahuannya dan tidak hanya bergantung atau terpaku pada sistem yang ada. Sehingga dapat dikatakan bahwa setiap pegawai mempunyai peran di dalam meningkatkan organisasinya. Pengetahuan manajemen juga menjadi salah faktor yang paling penting bagi keberhasilan dalam kondisi yang kompetitif di era informasi. Manajemen pengetahuan merupakan alat yang dapat digunakan untuk meningkatkan kinerja pegawai pada organisasi sektor publik (Chong *et al.*, 2011:2). Manajemen pengetahuan merupakan salah satu alat manajemen yang dapat digunakan untuk mendukung pencapaian tujuan organisasi dan menunjukkan keunggulan bersaing sehingga mampu menciptakan kinerja pegawai yang baik (Megantoro *et al.*, 2014:26). Sedangkan menurut Suryadi (2007:2) pengetahuan manajemen adalah suatu langkah untuk menangkap, mengorganisasikan dan penyimpanan pengetahuan dan pengalaman dari setiap individu pegawai atau kelompok pegawai didalam sebuah instansi dan membuat pengetahuan tersedia untuk pegawai lainnya di dalam instansi. Manajemen pengetahuan terbagi menjadi dua, yaitu pengetahuan tacit dan pengetahuan eksplisit.

Pengetahuan *tacit* adalah pengetahuan yang didapat pegawai dari pengalaman sehari-hari, yang pada dasarnya sulit untuk diduplikasikan dan diajarkan kepada orang lain (Nonaka, 1994:70). Kunci dari pengetahuan tacit adalah pengalaman. Maka dari itu, pengetahuan tacit bersifat personal, yang membuatnya sulit untuk dikomunikasikan dan diresmikan (Nonaka, 1994:71). Sedangkan, pengetahuan eksplisit adalah pengetahuan yang dapat ditransfer kepada individu lain sehingga dalam praktiknya mudah untuk dideskripsikan ke dalam dokumen, pelatihan, dan lain lain. Pengelolaan pengetahuan sangat bermanfaat bagi keberlangsungan organisasi, karena pada dasarnya pengetahuan manajemen merupakan sumber penggerak organisasi, sehingga menjadi organisasi yang kompetitif.

Manajemen pengetahuan terbagi menjadi dua bagian yang terdiri dari pengetahuan tacit dan pengetahuan eksplisit. Pengetahuan tacit di kategorikan dalam bentuk pengetahuan personal, sedangkan pengetahuan eksplisit di kategorikan dalam bentuk prosedur kerja dan teknologi (Alavi *et al.*, 2001: 107).

Penelitian yang dilakukan oleh Wijayanti dan Sundiman (2017:69) menemukan bahwa pengetahuan personal, prosedur kerja, dan teknologi, baik secara parsial maupun simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Selain itu penelitian lain yang juga dilakukan oleh Abdullah (2017:68) mendukung penelitian sebelumnya dengan membuktikan bahwa pengetahuan personal, prosedur kerja, dan teknologi, baik secara parsial maupun simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Kosasih dan Budiani (2007:80) tentang pengaruh pengetahuan manajemen terhadap Kinerja Karyawan. Hasil pengujian terdapat pengaruh antara pengetahuan personal ke prosedur kerja, dimana hal ini berarti dengan pengetahuan personal yang baik maka pemahaman akan prosedur kerja juga baik. Sedangkan faktor yang paling dominan mempengaruhi kinerja adalah teknologi. Permasalahan yang terjadi pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Tidore Kepulauan yaitu terkadang ada sebagian pegawai yang menghadapi tugas atau pekerjaan namun belum sesuai dengan pengetahuan yang mereka dapat pada pendidikan formal sehingga dalam menjalankan tugasnya, instansi wajib memberikan pengetahuan yang memadai kepada para pegawainya dalam hal ini yang dimaksud adalah pengetahuan tacit dan eksplisit agar menunjang kinerja pegawai.

Dinas Lingkungan Hidup Kota Tidore Kepulauan merupakan instansi yang merumuskan kebijakan bidang lingkungan hidup, yang meliputi perencanaan, pengendalian, pengawasan dampak lingkungan hidup, termasuk pengembangan model-model konservasi keanekaragaman hayati, strategi penegakan hukum, pengembangan instrumen ekonomi dalam

rangka pelestarian lingkungan hidup di Kota Tidore Kepulauan yang beralamat di jalan Patimura, Kota Tidore Kepulauan. Dalam kegiatan sehari-hari pegawainya sangat bergantung dengan pengetahuan manajemen karena memang instansi sudah mengimplementasikan pengetahuan manajemen dalam instansinya. Diantaranya pegawai yang saling berbagi pengalaman sesama rekan kerja dalam menyelesaikan pekerjaan. Disisi lain pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai berdasarkan standar operasional prosedur yang diterapkan di instansi. Selain itu penggunaan internet menjadi fasilitas pendukung dalam proses kerja pegawai. Dalam rangka peningkatan pelayanan publik ke arah yang lebih baik membuat instansi ini harus dapat menyesuaikan dengan kondisi yang ada, untuk itu salah satunya dengan pemanfaatan pengetahuan manajemen dengan baik.

### Rumusan Masalah

Adapun perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah pengetahuan personal berpengaruh terhadap kinerja pegawai di Dinas Lingkungan Hidup Kota Tidore Kepulauan?
2. Apakah prosedur kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai di Dinas Lingkungan Hidup Kota Tidore Kepulauan?
3. Apakah Teknologi berpengaruh terhadap kinerja pegawai di Dinas Lingkungan Hidup Kota Tidore Kepulauan?
4. Apakah pengetahuan personal, prosedur kerja dan teknologi berpengaruh secara bersama-sama terhadap Kinerja pegawai di Dinas Lingkungan Hidup Kota Tidore Kepulauan?

### KERANGKA TEORITIK

#### Landasan Teori

#### *Knowledge Management*

Knowledge (pengetahuan) merupakan salah satu aset perusahaan yang tidak berwujud. Melalui pengetahuan mengenai kapabilitas perusahaan, kondisi- kondisi eksternal dan perubahan-perubahan yang telah, sedang dan akan terjadi dapat diantisipasi. Pengetahuan adalah paduan dari unsur-unsur pengalaman, nilai, informasi yang kontekstual dan wawasan yang luas yang dapat menciptakan sebuah kerangka berfikir untuk mengevaluasi dan membentuk sebuah pengalaman dan informasi baru. Selanjutnya diaplikasikan dalam pikiran seseorang (Marwan dan Thamrin, 2012:244).

Menurut Spek dan Spijkervet (1997) dalam Liebowitz (1999:3) menyatakan *Knowledge is the whole set of insight, experiences, and procedures that are considered correct and true and that therefore guide the thought, behaviour and communication of people*. Menurut pengertian ini pengetahuan adalah sebagian besar dari ide, pengalaman dan prosedur yang dianggap benar, mengarahkan untuk berpikir, bertindak laku dan berkomunikasi dengan orang lain.

Menurut Liebowitz (1999:3) pengetahuan adalah informasi yang telah diorganisir dan dianalisis agar dapat dipahami dan diaplikasikan untuk memecahkan masalah atau mengambil keputusan. Sedangkan Rahayu (2013:190). Pengetahuan adalah informasi yang mengubah sesuatu atau seseorang, hal itu terjadi ketika informasi tersebut menjadi dasar untuk bertindak.

Pengetahuan (*knowledge*) sedikitnya memiliki tiga hal penting yaitu :

1. Pengetahuan merupakan kumpulan informasi mengenai intuisi, pengalaman (*experience*) dan urutan kegiatan (*procedure*).
2. Pengetahuan diorganisir dan dianalisis hingga dapat dimengerti dan diaplikasikan.
3. Pengetahuan digunakan sebagai pedoman untuk berpikir, bertindak laku, berkomunikasi, memecahkan masalah dan mengambil keputusan.

Maimunah et al., (2008) dalam Shofa (2013:8) berpandangan bahwa manajemen pengetahuan (*knowledge management*) merupakan aktivitas merencanakan, mengumpulkan dan mengorganisir, memimpin dan mengendalikan data dan informasi yang telah dimiliki oleh sebuah organisasi yang kemudian digabungkan dengan berbagai pemikiran dan analisa dari berbagai macam sumber yang kompeten. Manajemen pengetahuan dapat dilihat sebagai sebuah pendekatan yang menyeluruh dalam mencapai tujuan organisasi dengan memfokuskan pada pengetahuan. Manajemen pengetahuan merupakan suatu upaya untuk menghasilkan nilai dari kekayaan intelektual organisasi melalui penciptaan, penyimpanan, penyebaran, dan penerapan

pengetahuan untuk mencapai tujuan organisasi. Secara rinci, pendapat para ahli mengenai definisi manajemen pengetahuan adalah sebagai berikut :

1. Groff dan Jones (2003:2) mengatakan manajemen pengetahuan adalah alat, teknik, strategi untuk menyimpan, menganalisis, mengorganisir, meningkatkan dan membagikan pengalaman bisnis.
2. Liebowitz (1999:6) manajemen pengetahuan adalah pembangunan yang sistematis, lamban, embaharuan dan penerapan pengetahuan untuk memaksimalkan efektivitas pengetahuan perusahaan dan keuntungan aset pengetahuan.
3. Beckman (1997:123) dalam pandangan ini manajemen pengetahuan adalah formalisasi akses pengalaman, pengetahuan yang dapat menciptakan kapabilitas baru, kinerja yang superior, meningkatkan inovasi dan nilai pelanggan.
4. Tiwana (2000:5) menyatakan bahwa manajemen pengetahuan memungkinkan terjadinya penciptaan, pengkomunikasian dan penerapan pengetahuan untuk mencapai tujuan bisnis.

Berdasarkan definisi tersebut, empat hal penting dalam manajemen pengetahuan yaitu: 1) Manajemen pengetahuan merupakan suatu sistem, alat untuk mengorganisir sumber daya tidak berwujud untuk mencapai tujuan organisasi. 2) Input manajemen pengetahuan adalah aset organisasi yang tidak berwujud seperti pengetahuan. 3) Proses pengetahuan manajemen terdiri dari upaya penciptaan pengetahuan, pembagian atau pengkomunikasian dan penerapan pengetahuan. 4) Output manajemen pengetahuan adalah kapabilitas baru, kinerja yang superior, inovasi dan meningkatkan nilai pelanggan.

### **Fungsi Knowledge Management**

Menurut Frappaolo dan Toms (2000:17) fungsi *knowledge management* (manajemen pengetahuan) dalam suatu organisasi ada lima, yaitu sebagai berikut :

1. *Intermediation* yaitu peran perantara transfer pengetahuan antara penyedia dan pencari pengetahuan. Peran tersebut untuk mencocokkan (to match) kebutuhan pencari pengetahuan dengan sumber pengetahuan secara optimal. Dengan demikian, *intermediation* menjamin transfer pengetahuan berjalan lebih efisien.
2. *Externalization* yaitu transfer pengetahuan dari pikiran pemiliknya ke tempat penyimpanan (repository) eksternal, dengan cara seefisien mungkin. *Externalization* dengan demikian adalah menyediakan *sharing* pengetahuan.
3. *Internalization* adalah pengambilan (extraction) pengetahuan dari tempat penyimpanan eksternal, dan menyaring pengetahuan tersebut untuk disediakan bagi pencari yang relevan. Pengetahuan harus disajikan bagi pengguna dalam bentuk yang lebih cocok dengan pemahamannya. Maka, fungsi ini mencakup interpretasi dan/atau format ulang penyajian pengetahuan.
4. *Cognition* adalah fungsi suatu sistem untuk membuat keputusan yang didasarkan atas ketersediaan pengetahuan. *Cognition* merupakan penerapan pengetahuan yang telah berubah melalui tiga fungsi terdahulu.
5. *Measurement* yaitu kegiatan manajemen pengetahuan untuk mengukur, memetakan dan mengkuantifikasi pengetahuan korporat dan kinerja dari solusi manajemen pengetahuan.

### **Proses Knowledge Management**

Pelaksanaan penerapan manajemen pengetahuan terjadi menurut suatu fase tertentu dari proses perolehan pengetahuan hingga penerapan pengetahuan dalam organisasi untuk mencapai tujuan organisasi. Terdapat beberapa pendapat tentang fase fase yang dilalui dalam penerapan manajemen.

Tahapan proses manajemen pengetahuan terdiri dari delapan tahap yaitu 1) identifikasi pengetahuan dasar perusahaan (2) mengformalkan pengetahuan yang ada. (3) menyeleksi pengetahuan yang relevan. (4) menyimpan pengetahuan. (5) menyebarkan pengetahuan (6) menerapkan pengetahuan (7) menciptakan pengetahuan dan (8) mengomersilkan pengetahuan (Liebowitz, 1999 : 8).

Menurut Liebowitz (1999:4) dalam penerapan manajemen pengetahuan terdapat tiga proses dasar yaitu penciptaan pengetahuan (*knowledge creation*), berbagi pengetahuan (*knowledge sharing*), dan penerapan pengetahuan (*knowledge implementing*).

### Elemen *Knowledge Management*

Menurut Bhatt (2000:20) bahwa manajemen pengetahuan memiliki elemen yang saling terkait satu sama lain, yaitu: people, proses, dan teknologi. Tiga elemen pengetahuan manajemen yaitu people, proses, dan teknologi merupakan elemen penting yang dapat menentukan keberhasilan implementasi sistem pengetahuan manajemen. Bahkan dikatakan bahwa manajemen pengetahuan itu sendiri tak lain adalah integrasi dari people dan process, yang kemudian dimungkinkan dengan teknologi, untuk memfasilitasi pertukaran informasi, pengetahuan, dan keahlian sehingga meningkatkan performansi organisasi (Bhatt, 2000:21).

Menurut Sundari (2014:23) Strategi penerapan manajemen pengetahuan mencakup tiga aspek:

1. People, merupakan aspek yang utama dalam kontribusinya terhadap manajemen pengetahuan. Elemen dari people disini sangat penting untuk memberikan kontribusi sebagai penghasil pengetahuan itu sendiri dan penyebar pengetahuan. Jika aspek ini tidak diperhatikan dengan baik, yang diartikan menggerakkan aspek manusia sebagai pendukung utama, maka manajemen pengetahuan akan mengalami kegagalan dalam prakteknya. Ini dikarenakan tujuan pengetahuan manajemen itu sendiri tidak akan berhasil tanpa adanya dukungan dari faktor manusianya.
2. Proses, merupakan salah satu bagian dari manajemen pengetahuan strategi. Proses merupakan hal yang berhubungan dengan proses pengambilan (capture) nilai-nilai pengetahuan ke dalam suatu media dan kemudian didistribusikan ke setiap individu lainnya untuk digunakan kembali.
3. Teknologi, merupakan aspek ketiga yang menjadi sebuah alat dalam mendukung unsur people maupun proses berjalan dengan benar. Aspek teknologi merupakan sebuah enabler terjadi suatu pengelolaan pengetahuan, seperti sebagai alat untuk mengatur pengetahuan yang masuk, menyimpan pengetahuan yang dimasukkan kedalam suatu sistem pengetahuan manajemen. Jika aspek ini hanya berdiri sendiri maka keberhasilan dari suatu manajemen pengetahuan tidak akan tercapai, sebab unsur teknologi hanya sebagai suatu alat pendukung terjadi proses transmisi pengetahuan dan pendukung penyebaran dan pengetahuan dari unsur people, artinya unsur teknologi tidak dapat berdiri sendiri tanpa adanya kedua unsur lainnya.

Tipe pengetahuan menurut Nonaka dalam Ruzikna (2009:93) terdiri dari: pertama, pengetahuan tacit yaitu pengetahuan yang bersifat personal dan berlaku pada situasi dan keadaan khusus, oleh karenanya susah diformulasikan dan dikomunikasikan kepada pihak lain. Kedua, pengetahuan eksplisit yaitu pengetahuan yang dapat ditransmisikan secara formal, juga dapat dikomunikasikan.

### Pengetahuan *Tacit*

Pengetahuan tacit dimaksudkan pada pengetahuan perorangan yang menyatu dengan pengalaman dan tidak berwujud. Ditambahkan oleh Malhotra (2005:19) pengetahuan tacit adalah pengetahuan tentang cara yang ada dalam benak manusia. Hal yang berkaitan dengan pengetahuan tacit adalah pengetahuan mengenali, menghasilkan, membagi dan mengatur sesuatu.

Menurut Polanyi (1966:22) pengetahuan tacit bersifat 1) tidak dapat dibagi 2) merupakan hal yang lebih banyak diketahui dari pada disampaikan 3) seringkali terdiri dari kebiasaan-kebiasaan dan budaya yang tidak dapat ditentukan sendiri 4) tidak dapat dikodifikasikan, tapi hanya dapat dipindahkan atau diperoleh dari pengalaman 5) menggambarkan know what (fakta) dan *know why (sains)* 6) melibatkan pembelajaran dan skill 7) terbentuk dalam kelompok dan hubungan organisasional, nilai inti, asumsi-asumsi dan keyakinan, sulit diidentifikasi, disimpan, dihitung dan dipetakan.

Pada dasarnya pengetahuan tacit bersifat personal, dikembangkan melalui pengalaman yang sulit untuk diformulasikan dan dikomunikasikan (Carrillo et al, 2004:22). Berdasarkan pengertiannya, maka knowledge tacit dikategorikan sebagai pengetahuan personal atau dengan kata lain pengetahuan yang diperoleh dari individu (perorangan). Menurut Bahm (dalam Ikrahmawati, 2016:22) penelitian pada sifat dasar pengetahuan seketika mempertemukan perbedaan antara knower dan known, atau seringkali diartikan dalam istilah subject dan object, atau ingredient subjective dan objective dalam pengalaman.

### Pengetahuan Personal

Pengetahuan personal adalah pengetahuan yang diperoleh pegawai berupa pengalaman baik dari kejadian sehari-hari ataupun dari sumber lainnya (Carrillo et al., 2004:27).

Menurut Martini (2010:23), pengetahuan personal didapat dari instruksi formal dan informal. pengetahuan personal juga termasuk ingatan, story-telling, hubungan pribadi, buku yang telah dibaca atau ditulis, catatan, dokumen, foto, intuisi, pengalaman, dan segala sesuatu yang dipelajari.

Pengalaman yang diperoleh tiap pegawai tentunya berbeda-beda berdasarkan situasi dan kondisi yang tidak dapat diprediksi. Definisi *experience* yang diambil dari kamus bahasa Inggris adalah *the process of gaining knowledge or skill over a period of time through seeing and doing things rather than through studying*. Yang artinya proses memperoleh pengetahuan atau kemampuan selama periode tertentu dengan melihat dan melakukan hal-hal dari pada dengan belajar. Semakin pegawai memiliki pengetahuan personal yang tinggi, maka akan menghasilkan kinerja yang lebih baik. Kosasih (2007:23) menemukan bukti empiris bahwa pengetahuan personal berpengaruh secara langsung terhadap kinerja karyawan.

Beberapa definisi pengetahuan tacit merupakan gabungan dari pengalaman, nilai-nilai, informasi kontekstual, dan wawasan luas yang menyediakan sebuah kerangka pengetahuan untuk mengevaluasi dan menggabungkan pengalaman-pengalaman dan informasi yang baru atau dengan kata lain pengetahuan tacit dapat dikategorikan sebagai pengetahuan personal.

### **Pengetahuan Eksplisit**

Menurut Graff dan Jones (1999:3) pengetahuan eksplisit adalah pengetahuan tacit yang telah didokumentasikan, telah diartikulasikan dalam bahasa yang formal sehingga lebih mudah dipindahkan diantara orang-orang. Sedangkan menurut Nonaka dan Takeuchi (1999:3), pengetahuan eksplisit adalah pengetahuan yang siap diakses, telah didokumentasikan dalam sumber pengetahuan formal yang telah diorganisir dengan baik.

Penerapan pengetahuan eksplisit lebih mudah, karena pengetahuan yang diperoleh dalam bentuk tulisan atau rekaman yang telah didokumentasikan, sehingga karyawan dapat mempelajarinya secara mandiri. Pengetahuan eksplisit yang dimaksud adalah prosedur kerja dan teknologi.

### **Prosedur Kerja**

Menurut Wijayati dan Sundiman (2017:72) prosedur kerja adalah tugas dan tanggung jawab yang telah diberikan kepada pegawai yang bersifat formal. Prosedur kerja adalah tanggung jawab atau tugas yang bersifat formal atau perintah resmi atau cara melakukan hal-hal.

Menurut Carrillo et al., (2004:28) prosedur kerja adalah tanggung jawab atau tugas yang harus dijalankan oleh karyawan berdasarkan standard operation procedure yang ada dan sifatnya formal. Menurut Anshori (2004) dalam Kosasih (2007:32) selaku pihak yang mencetuskan manajemen pengetahuan, salah satu bentuk konkret dari pengetahuan eksplisit adalah standar operasional prosedur. Standard operation procedure atau prosedur pelaksanaan dasar dibuat untuk mempertahankan kualitas dan hasil kerja, dimana tugas-tugas akan semakin mudah dikerjakan dan tamu akan terbiasa dengan sistem pelayanan yang ada.

Peraturan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 disebutkan bahwa penyusunan SOP harus memenuhi prinsip-prinsip antara lain: kemudahan dan kejelasan, efisiensi dan efektivitas, keselarasan, keterukuran, dimanis, berorientasi pada pengguna, kepatuhan hukum, dan kepastian hukum. Demikian juga disebutkan bahwa pelaksanaan SOP harus memenuhi prinsip-prinsip antara lain:

- a. Konsisten. SOP harus dilaksanakan secara konsisten dari waktu ke waktu, oleh siapapun, dan dalam kondisi apapun oleh seluruh jajaran organisasi.
- b. Komitmen. SOP harus dilaksanakan dengan komitmen penuh dari seluruh jajaran organisasi, dari level yang paling rendah dan tertinggi.
- c. Perbaikan berkelanjutan. Pelaksanaan SOP harus terbuka terhadap penyempurnaan-penyempurnaan untuk memperoleh prosedur yang benar benar efisien dan efektif.
- d. Mengikat. SOP harus mengikat pelaksana dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan prosedur standar yang telah ditetapkan.
- e. Seluruh unsur memiliki peran penting. Seluruh pegawai peran-peran tertentu dalam setiap prosedur yang distandarkan. Jika pegawai tertentu tidak melaksanakan perannya dengan baik,

maka akan mengganggu keseluruhan proses, yang akhirnya juga berdampak pada proses penyelenggaraan pemerintahan.

- f. Terdokumentasi dengan baik. Seluruh prosedur yang telah distandarkan harus didokumentasikan dengan baik, sehingga dapat selalu dijadikan referensi bagi setiap mereka yang memerlukan.

Manfaat SOP antara lain:

- 1) Sebagai standarisasi cara yang dilakukan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tugasnya.
- 2) Mengurangi tingkat kesalahan dan kelalaian yang mungkin dilakukan oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas.
- 3) Meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelaksanaan tugas dan tanggung jawab individual pegawai dan organisasi secara keseluruhan.
- 4) Membantu pegawai menjadi lebih mandiri dan tidak tergantung pada intervensi manajemen, sehingga akan mengurangi keterlibatan pimpinan dalam pelaksanaan proses sehari-hari.
- 5) Meningkatkan akuntabilitas pelaksanaan tugas.
- 6) Menciptakan ukuran standar kinerja yang akan memberikan pegawai cara konkrit untuk memperbaiki kinerja serta membantu mengevaluasi usaha yang telah dilakukan.
- 7) Memastikan pelaksanaan tugas penyelenggaraan pemerintahan dapat berlangsung dalam berbagai situasi.
- 8) Menjamin konsistensi pelayanan kepada masyarakat, baik dari sisi mutu, waktu dan prosedur.
- 9) Memberikan informasi mengenai kualifikasi kompetensi yang harus dikuasai oleh pegawai dalam melaksanakan tugasnya.
- 10) Memberikan informasi bagi upaya peningkatan kompetensi pegawai.
- 11) Memberikan informasi mengenai beban tugas yang dipikul oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya.
- 12) Sebagai instrumen yang dapat melindungi pegawai dari kemungkinan tuntutan hukum karena tuduhan melakukan penyimpangan.
- 13) Menghindari tumpang tindih pelaksanaan tugas.
- 14) Membantu penelusuran terhadap kesalahan-kesalahan procedural dalam memberikan pelayanan.
- 15) Membantu memberikan informasi yang diperlukan dalam penyusunan Standar pelayanan, sehingga sekaligus dapat memberikan informasi bagi kinerja pelayanan.

### **Teknologi**

Dengan semakin besarnya volume data dan kompleksnya kebutuhan data, hampir mustahil untuk mengelola pengetahuan di dalam organisasi secara manual. Peran teknologi informasi akan sangat dominan dalam hal ini dan setidaknya mencakup kebutuhan-kebutuhan perolehan dan pengolahan data; penyebaran pengetahuan; evaluasi, pengembangan dan penyempurnaan pengetahuan.

Menurut Carrillo et al., (2004:27) teknologi adalah media penyebaran informasi yang digunakan untuk mendukung setiap kegiatan kerja. Sedangkan menurut Ikhrumwati (2016:27) teknologi merupakan salah satu elemen pokok yang terdapat pada manajemen pengetahuan, dikenal sebagai media yang mempermudah penyebaran pengetahuan eksplisit. Salah satu teknologi paling mutakhir yang saat ini digunakan oleh banyak organisasi untuk proses penyebaran pengetahuan adalah intranet, dimana hal ini didasarkan pada kebutuhan untuk mengakses pengetahuan dan melakukan kolaborasi, komunikasi serta sharing knowledge secara online.

Perkembangan teknologi internet dengan berbagai aplikasi di dalamnya membuat teknologi itu menjadi basis utama pengembangan pengetahuan manajemen tool. Tujuan utama penggunaan teknologi intranet dalam pengetahuan manajemen adalah untuk mendistribusikan pengetahuan melalui intranet/internet yang memungkinkan pengetahuan yang dimiliki perusahaan dan karyawannya tersebar secara corporate wide dan menjadi milik kolektif perusahaan atau organisasi.

Berdasarkan definisi tersebut, pengetahuan eksplisit adalah pengetahuan yang bersumber dari pengetahuan tacit (tacit knowledge) yang diartikulasikan, didokumentasikan, dikodifikasi, diorganisir, dalam sebuah media tertentu, sehingga dapat mudah diakses dan sebarkan ke pihak lain yang memerlukan. Pengetahuan eksplisit dalam kategori ini adalah prosedur kerja dan

teknologi. dan indikator yang digunakan dalam prosedur kerja adalah pemahaman standar operasional prosedur. Sedangkan indikator untuk teknologi adalah penggunaan intranet.

## **Kinerja Pegawai** **Pengertian Kinerja**

Kinerja merupakan terjemahan dari performance atau actual performance atau level of performance, yang berarti hasil kerja seorang pekerja, sebuah proses manajemen atau suatu organisasi secara keseluruhan, dimana hasil kerja tersebut harus dapat ditunjukkan buktinya secara konkrit dan dapat diukur (Sedarmayanti, 2011:260). Sedangkan menurut Piransa (2014:269) kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai pegawai dalam mengemban tugas dan pekerjaan yang berasal dari organisasi.

Kinerja adalah hasil akhir dari sebuah aktivitas (Robbins, 2011:188). Sementara itu, Amstrong dan Baron (2009:15) menjelaskan bahwa kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi. Selain itu, Kinerja adalah tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya (Wibowo, 2010:2).

Menurut Malthis (2004) dalam Mangkunegara (2000:67) kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Menurut Rivai (2005:412) adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu didalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan lebih dahulu dan telah disepakati bersama. Jika dilihat dari asal katanya, kata kinerja adalah terjemahan dari performance. Berasal dari kata "to perform" dengan beberapa entries yaitu (1) Melakukan, menjalankan, melaksanakan, (2) Memenuhi atau melaksanakan kewajiban atau niat atau nazar. (3) Melaksanakan atau menyempurnakan tanggung jawab dan (4) Melakukan sesuatu yang diharapkan oleh seseorang atau mesin.

Berdasarkan beberapa definisi tersebut, maka secara umum dapat dikatakan bahwa kinerja merupakan prestasi yang dapat dicapai oleh organisasi atau pegawai dalam periode tertentu, yaitu prestasi berkaitan efektivitas operasional organisasi, baik dari segi efisiensi keuangan maupun manajemen

## **Faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja**

Menurut Mangkunegara (2005:68) faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang ialah kemampuan (ability) dan faktor motivasi (motivation).

1. Faktor kemampuan, secara umum kemampuan ini terbagi menjadi dua yaitu kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan reality (knowledge dan skill).
2. Faktor motivasi, motivasi terbentuk dari sikap karyawan dalam menghadapi situasi kerja.

Menurut Dessler (2003:321) penilaian kinerja adalah mengevaluasi dari seorang pegawai baik saat ini maupun dimasa lalu dihubungkan dengan standar kinerja dari setiap pegawai tersebut. Penilaian kerja juga sangat erat kaitannya dengan keberhasilan pencapaian tujuan organisasi maupun sistem manajemen sumberdaya lainnya, seperti system kompensasi, sistem promosi, sistem mutasi, maupun sistem pendidikan dan pelatihan.

Menurut Mathis dan Jackson (2006:378) mengemukakan tentang penilaian dan ukuran kinerja adalah sebagai berikut: 1) Kuantitas. 2) Kualitas. 3) Ketepatan waktu. 4) Kehadiran. 5) Kemampuan bekerja sama.

Menurut Dessler (2007:14) mengemukakan secara umum penilaian kinerja dapat didefinisikan sebagai proses identifikasi, pengukuran, dan pengaturan kinerja pegawai dalam perusahaan. Penilaian tersebut meliputi : pembuatan standar kerja, penilaian kinerja pegawai, dan pemberian umpan balik pegawai dengan tujuan memotivasi, mengurangi deficiencies, dan mempertahankan kinerja yang telah dimiliki pegawai tersebut. Penilaian kinerja juga merupakan bagian dari strategi perusahaan atau instansi dan pelaksanaannya dipengaruhi oleh aktivitas lain yang terdapat pada perusahaan atau instansi yang bersangkutan.

Dengan demikian penilaian kinerja dapat diartikan sebagai alat untuk mengetahui apakah pegawai telah memenuhi standar kinerja yang telah ditetapkan, yang bermanfaat bukan hanya untuk menilai kinerja, tetapi juga untuk mengembangkan dan memotivasi pegawai agar bekerja lebih baik.



Menurut Luthans (2005:139) bahwa standar objektif yang digunakan untuk pedoman penilaian kinerja yang tepat adalah : penilaian produktivitas, pengurangan kesalahan, pengurangan kemangkiran dan keterlambatan, kursus-kursus pelatihan yang diselesaikan, pengurangan bahan buangan, pengurangan jumlah keluhan pelanggan, peningkatan tingkat keterampilan, kesediaan untuk menerima tugas-tugas yang tidak menyenangkan.

Berdasarkan konsep-konsep di atas kinerja merupakan hasil yang dicapai oleh seseorang berdasarkan standar atau kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya. Karena organisasi pada dasarnya dijalankan oleh manusia, maka kinerja sesungguhnya merupakan perilaku manusia dalam memainkan peran yang mereka lakukan di dalam suatu organisasi untuk memenuhi standar perilaku yang telah ditetapkan agar membuahkan tindakan dan hasil yang diinginkan. Indikator yang digunakan pada variabel kinerja adalah kuantitas, kualitas, ketepatan waktu, kehadiran, kemampuan bekerja sama.

### **Penelitian Terdahulu**

Beberapa hasil penelitian terdahulu yang membahas tentang pengaruh pengetahuan personal, prosedur kerja dan teknologi terhadap kinerja pegawai oleh para peneliti tersebut, dalam penelitian ini dijadikan sebagai dasar pijakan empirik yang nantinya di harapkan memperkaya kajian tentang masalah pengetahuan personal, prosedur kerja dan teknologi terhadap kinerja pegawai.

Penelitian yang dilakukan oleh Wijayanti dan Sundiman (2017:69), dengan judul pengaruh pengetahuan manajemen terhadap kinerja Karyawan PT. SMS Kabupaten Kotawaringin Timur. Hasil menunjukkan bahwa pengetahuan personal, prosedur kerja dan teknologi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Pengetahuan personal berpengaruh lebih dominan terhadap kinerja karyawan PT. SMS Kabupaten Kotawaringin Timur.

Penelitian yang dilakukan oleh Abdullah (2017:75) dengan judul analisis pengaruh faktor-faktor pengetahuan manajemen terhadap kinerja karyawan Perumda BPR Majalengka. Hasil menunjukkan bahwa pengetahuan personal, prosedur kerja dan teknologi berpengaruh positif dan signifikan baik secara parsial maupun simultan terhadap kinerja karyawan.

Penelitian yang dilakukan oleh Kokasih dan Budiani (2007:86) dengan judul pengaruh manajemen pengetahuan terhadap kinerja karyawan Departemen Front Office Surabaya Plaza Hotel. Hasil menunjukkan bahwa pengetahuan personal, prosedur kerja dan teknologi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Prosedur kerja berpengaruh lebih dominan terhadap kinerja karyawan Departemen Front Office Surabaya Plaza Hotel.

Penelitian yang dilakukian oleh Ikrhmawati (2016:79) dengan judul pengaruh knowledge management terhadap kinerja karyawan PT. Kumala Motor Sejahtera Abadi Kendari. Hasil menunjukkan bahwa pengetahuan manajemen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

### **Kerangka Pikir**

#### **Pengaruh pengetahuan personal terhadap kinerja pegawai**

Organisasi dengan pegawai yang memiliki pengetahuan tacit terbaik mampu memberikan keunggulan dalam persaingan menghadapi pesaing dengan kualitas SDM yang tidak mudah ditiru (Teece, 2000:42). Kualitas pengetahuan SDM organisasi menciptakan fleksibilitas dan perencanaan yang lebih baik, kemampuan penyelesaian masalah akan meningkatkan kinerja perusahaan dalam kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen (Youndt & Snell, 2004:338).

Penelitian yang dilakukan oleh Wijayanti dan Sundiman (2017:81) menunjukan bahwa pengetahuan personal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa pengalaman pribadi individu, yang kemudian saling berbagi pengalaman tersebut dapat meningkatkan kinerja karyawan. Dengan pengalaman yang dimilikinya itulah pegawai dapat mengeksplor lebih luas lagi potensi yang ada di dalam dirinya, yang mana hal ini akan membuat kinerja pegawai tersebut semakin baik.

#### **Pengaruh prosedur kerja terhadap kinerja pegawai**

Prosedur kerja adalah tanggung jawab formal atau perintah resmi dalam melakukan sesuatu (Khan, 2011:71). Standar operasional prosedur (SOP) dibuat untuk mempertahankan kualitas dan hasil kerja dimana tugas-tugas akan semakin mudah dikerjakan. SOP atau prosedur pelaksanaan dasar dibuat untuk mempertahankan kualitas dan hasil kerja (Anshori, 2004:32).

Dengan menggunakan SOP, maka tugas-tugas akan semakin mudah dikerjakan, juga customer akan terbiasa dengan sistem pelayanan yang ada. SOP dapat mengurangi waktu yang terbuang, dengan demikian diharapkan akan meningkatkan kinerja pegawai baik bagi pimpinan atau pun bagi individu staf yang bersangkutan. Pengetahuan ini dapat dengan mudah ditransformasikan antar individu sehingga lebih mudah dideskripsikan ke dalam dokumen, praktik, dan pelatihan. Sedangkan kinerja pegawai adalah hasil kerja atau karya yang dihasilkan oleh masing-masing pegawai untuk instansi dalam mencapai tujuan yang diharapkan atau diinginkan. Pada dasarnya kinerja dari pegawai adalah hal yang bersifat individu karena setiap pegawai memiliki tingkat kemampuan yang berbeda-beda. Dengan adanya serta pemahaman yang baik oleh pegawai terhadap SOP dapat berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai (Kosasih, 2007:80).

### **Pengaruh teknologi terhadap kinerja pegawai**

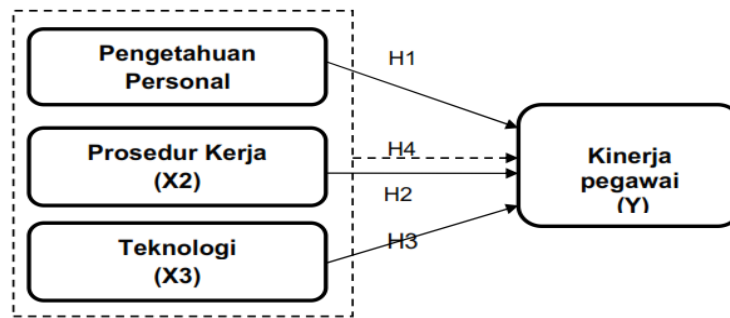
Faktor yang banyak berpengaruh terhadap kinerja pegawai adalah teknologi (Shinta, 2011). Teknologi yang dimaksud adalah media penyebaran informasi melalui sarana internet yang digunakan untuk mendukung setiap kegiatan kerja di dalam instansi. Teknologi menjadi faktor yang dominan bagi kinerja pegawai. Teknologi berfungsi sebagai pendukung kerja dan memberikan informasi antar bagian. Walaupun teknologi merupakan faktor yang besar pengaruhnya terhadap kinerja pegawai, aspek sumber daya manusia juga perlu diperhatikan. Teknologi merupakan salah satu elemen pokok pada knowledge management, yang dikenal sebagai media yang mempermudah penyebaran pengetahuan eksplisit. Sarana komputer dalam hal ini sangat memengaruhi implementasi teknologi informasi pada instansi. Dengan lebih banyak fasilitas pendukung yang disediakan bagi pemakai maka semakin memudahkan pemakai dalam mengakses data yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas individu dalam instansi (Ikhamwati, 2016:33).

### **Pengaruh pengetahuan personal, prosedur kerja dan teknologi terhadap kinerja pegawai**

Pengetahuan akan pengalaman pegawai dalam mengerjakan tugas tertentu akan memudahkan pegawai yang bersangkutan untuk melakukan tugas dan fungsinya sesuai dengan kewenangannya. Karena dengan adanya pengalaman tersebut pegawai sudah terlatih untuk mengembangkan kecakapan untuk memecahkan masalah-masalah yang timbul, serta terlatih dalam mengemukakan ide dan pendapatnya serta prosedur pelaksanaan dasar dibuat untuk mempertahankan kualitas dan hasil kerja (Anshori, 2004:32). Dengan menggunakan prosedur kerja, maka tugas-tugas yang diemban pegawai dalam bekerja melayani masyarakat akan semakin mudah dikerjakan, pegawai akan terbiasa dengan sistem pelayanan yang ada. Prosedur kerja dapat mengurangi waktu yang terbuang, dengan demikian diharapkan akan meningkatkan produktivitas kerja pegawai yang bersangkutan.

Pengetahuan akan teknologi merupakan salah satu elemen pokok pada pengetahuan manajemen, yang dikenal sebagai media yang mempermudah penyebaran pengetahuan eksplisit. Sarana komputer dalam hal ini sangat memengaruhi implementasi teknologi informasi pada instansi. Dengan lebih banyak fasilitas pendukung yang disediakan bagi para pegawai maka semakin memudahkan pegawai dalam mengakses data yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pekerjaan pegawai dalam melayani masyarakat.

Berdasarkan konsep alur pikir dari masing – masing variabel penelitian di atas, menjelaskan adanya keterkaitan antara variabel pengetahuan personal (X1), prosedur kerja (X2), teknologi (X3), yang cenderung berpengaruh terhadap variabel Kinerja pegawai (Y). Guna menjelaskan keterkaitan variabel tersebut, berdasarkan pada kajian pustaka dan penelitian sebelumnya maka kerangka berfikir/konseptualnya selanjutnya dapat digambarkan skema kerangka berfikir sebagai berikut:



**Gambar 2.1**  
**Kerangka Pemikiran**

### Hipotesis

Dari latar belakang, rumusan masalah, penelitian terdahulu dan landasan teori yang dikemukakan sebelumnya, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

1. Pengetahuan personal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai di Dinas Lingkungan Hidup Kota Tidore Kepulauan.
2. Prosedur kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai di Dinas Lingkungan Hidup Kota Tidore Kepulauan.
3. Teknologi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Negara di Dinas Lingkungan Hidup Kota Tidore Kepulauan.
4. Pengetahuan personal, prosedur kerja dan teknologi secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai di Dinas Lingkungan Hidup Kota Tidore Kepulauan.

### METODE PENELITIAN

#### Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Dinas Lingkungan Hidup Kota Tidore Kepulauan, dengan pertimbangan kemampuan peneliti dalam penelitian sehingga akan mempermudah dalam memperoleh data dan informasi yang diperlukan. Penelitian ini dilakukan pada bulan Februari sampai Mei 2018.

#### Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2002:72) menyatakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek atau subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Sampel dalam penelitian ini adalah pegawai negeri sipil di Dinas Lingkungan Hidup Kota Tidore Kepulauan, dengan jumlah sampel sebanyak 43 orang.

#### Jenis dan Sumber Data

Sebagai upaya untuk memperkuat penulisan pada penelitian ini. Maka peneliti menggunakan jenis data primer. Mas'ud (2004:14) mendefinisikan data primer yaitu data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli. Data primer yang ada dalam penelitian ini merupakan data yang diperoleh dari kuesioner, yakni identitas responden serta tanggapan responden terhadap pertanyaan atau pernyataan dalam kuesioner yang terkait dengan variabel yang akan diteliti.

#### Tehnik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan dalam penelitian ini, maka penelitian menggunakan teknik – teknik pengumpulan data menggunakan metode koesioner, yakni sebuah set pertanyaan yang secara logis berhubungan dengan masalah penelitian, dan tiap pertanyaan merupakan jawaban yang mempunyai makna dalam menguji hipotesis.

#### Model dan Analisis Data

##### Analisi regresi linier berganda

Model analisis data penelitian ini dianalisis dengan menggunakan model analisis regresi linier berganda. Alasan menggunakan model ini karena penulis ingin mengetahui seberapa besar

pengaruh yang bermakna variabel pengetahuan manajemen yaitu pengetahuan personal (X1), prosedur kerja (X2), dan teknologi (X3) terhadap kinerja pegawai di Dinas Lingkungan Hidup Kota Tidore Kepulauan.

Model analisis regresi linier berganda dalam perhitungan akan di olah dengan menggunakan program SPSS 16, sehingga akan diketahui berapa besar pengaruh variabel pengetahuan manajemen yaitu pengetahuan personal, prosedur kerja, dan teknologi terhadap kinerja pegawai. Sedangkan pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan uji statistik. Adapun formula dari model regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

$$y = a + \beta_1 x_1 + \beta_2 x_2 + \beta_3 x_3 + e$$

#### Teknik Pengelolaan Data

Analisis data kuantitatif menggunakan bantuan program SPSS 16 for windows, dan hasilnya akan digunakan sebagai dasar dalam pembuktian hipotesis, terlebih dahulu dilakukan pengujian data dengan menggunakan uji validitas, reliabilitas dan uji asumsi klasik.

#### Pengujian Hipotesis

Analisis data menggunakan bantuan program SPSS 16.0 for Windows, hasilnya akan digunakan sebagai dasar dalam pembuktian hipotesis yang diajukan. Pembuktian hipotesis yang diajukan menggunakan uji statistik sebagai berikut :

Untuk menguji variabel yang berpengaruh antara X1, X2, X3 terhadap Y secara bersama-sama (simultan) maka digunakan uji F. Adapun kriteria pengujian uji F adalah sebagai berikut :

1. Jika Sig < 0,05 maka Ho ditolak dan Ha diterima berarti ada pengaruh signifikan variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen.
2. Jika Sig > 0,05 maka Ha ditolak dan Ho diterima berarti tidak ada pengaruh signifikan variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen.

Untuk menguji variabel yang berpengaruh antara X1, X2, X3 terhadap Y secara individual (parsial) maka digunakan uji t. yaitu untuk mengikuti keberartian koefisien regresi parsial, dengan rumus sebagai berikut :  $H_0 : B_1 = 0$  dan  $H_a : B_1 \neq 0$

Pengujian dilakukan dengan uji t caranya adalah membandingkan t hitung dengan t tabel pada  $\alpha = 0,05$  Jika hasil pengujian menunjukkan bahwa:

1.  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka Ho ditolak dan Ha diterima. Hal ini dimaksudkan bahwa variabel bebas dapat menerangkan variabel tidak bebas, dan ada pengaruh di antara kedua variabel yang diuji.
2.  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka Ho diterima dan Ha ditolak Hal ini dimaksudkan bahwa variabel bebas tidak dapat menerangkan variabel tidak bebasnya dan tidak ada pengaruh diantara kedua variabel yang diuji.

#### Defenisi Operasional Variabel

Definisi operasional merupakan petunjuk tentang bagaimana suatu variabel di ukur, sehingga peneliti dapat mengetahui baik buruknya pengukuran tersebut:

##### 1. Pengetahuan personal (X1)

Pengetahuan personal adalah pengetahuan yang diperoleh pegawai berupa pengalaman baik dari kejadian sehari-hari ataupun dari sumber lainnya (Carrillo et al., 2004:27).

##### 2. Prosedur kerja (X2)

Prosedur kerja adalah tanggung jawab atau tugas yang harus dijalankan oleh karyawan berdasarkan standar operasional prosedur yang ada dan sifatnya formal (Carrillo et al., 2004:28).

##### 3. Teknologi (X3)

Teknologi adalah media penyebaran informasi yang digunakan untuk mendukung setiap kegiatan kerja (Carrillo et al., 2004:27).

##### 4. Kinerja Pegawai (Y)

Kinerja pegawai adalah merupakan hasil yang dicapai oleh seseorang berdasarkan standar atau kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya. (Mathis dan Jackson, 2006:378).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

#### Analisis Regresi Berganda

Pada penelitian ini, teknik analisis data yang digunakan adalah regresi berganda. Teknik analisis ini digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh antara variabel dependen

terhadap independen dengan pengolahan SPSS, maka di dapat hasil regresi pada Tabel 4.10 berikut:

**Tabel 4.1 Rekapitulasi Analisis Regresi**

Variabel Penelitian	Koefisien Regresi (B)	S.E	t <sub>hitung</sub>	Sig.t (P)
Konstanta	2.093	1.019	2.053	0.047
X1	0.756	0.058	13.119	0.000
X2	0.811	0.104	7.810	0.000
X3	0.335	0.127	2.646	0.012
R	0.990			
R Square	0.980			
F hitung	623.548			
Sig	0.000*			

Sumber : Data diolah, (2018)

Berdasarkan data yang ditunjukkan pada Tabel 4.10 di atas, maka diperoleh persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 2.093 + 0.756 (X1) + 0.811 (X2) + 0.335 (X3) + e$$

Dari Persamaan regresi linier berganda di atas maka :

1. Nilai konstanta sebesar 2.093 berarti bahwa jika pengetahuan personal, prosedur kerja dan teknologi sama dengan nol, maka kinerja adalah sebesar 2.093.
2. Koefisien regresi pengetahuan personal sebesar 0.756 menandakan bahwa pengetahuan personal mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja pegawai Dinas Lingkungan Hidup Kota Tidore Kepulauan, maka dapat disimpulkan bahwa jika pengetahuan personal meningkat 1 satuan maka Kinerja pegawai akan berubah sebesar 0.756 dengan asumsi variabel - variabel independen lainnya konstan.
3. Koefisien regresi prosedur kerja sebesar 0.811 menandakan bahwa prosedur kerja mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja pegawai Dinas Lingkungan Hidup Kota Tidore Kepulauan, maka dapat disimpulkan bahwa jika prosedur kerja meningkat 1 satuan maka kinerja akan berubah sebesar 0.811 dengan asumsi variabel - variabel independen lainnya konstan.
4. Koefisien regresi teknologi sebesar 0.335 menandakan bahwa teknologi mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja pegawai Dinas Lingkungan Hidup Kota Tidore Kepulauan, maka dapat disimpulkan bahwa jika teknologi meningkat 1 satuan maka kinerja akan berubah sebesar 0.335 dengan asumsi variabel - variabel independen lainnya konstan.

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa koefesien determinasi diketahui besarnya korelasi (r) adalah 0.990 memberikan makna bahwa korelasi atau hubungan yang kuat antara variabel pengetahuan personal dengan kinerja pegawai dengan demikian dapat dikatakan bahwa pengetahuan personal memiliki hubungan yang kuat terhadap kinerja pegawai Dinas Lingkungan Hidup Kota Tidore Kepulauan, Sedangkan Nilai koefisien determinan atau R<sup>2</sup> (R Square) terkoreksi sebesar 0,980 yang menunjukkan 98,0% perubahan kinerja pegawai dijelaskan dari variabel independen yang terdiri atas pengetahuan personal (X1), prosedur kerja (X2). dan teknologi (X3). Dan sisanya 12,0 % dijelaskan dari faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

### **Pembuktian Hipotesis Uji Parsial (Statistik t)**

Dalam penelitian ini menggunakan uji t, untuk menguji variabel bebas secara satu persatu ada atau tidaknya pengaruh terhadap variabel terikat (Y).

Tabel 4.2. Uji Parsial (t)

Variabel	B	t hitung	Sig t
X1	0.756	13.119	0.000
X2	0.811	7.810	0.000
X3	0.335	2.646	0.012

Sumber : Data diolah, SPSS

Dari Tabel koefisien diketahui nilai thitung dari masing – masing variabel adalah  $X1 = 0.756$ ,  $X2 = 0.811$  dan  $X3 = 0.335$ , sedangkan untuk ttabel diketahui dari Df (Degree of freedom) =  $n-k-1$  atau  $43-3-1 = 39$  atau 1.684 (ttabel). Dari ketiga variabel independen yang dimasukkan dalam model regresi maka dapat dijelaskan dengan interpretasi sebagai berikut :

**Pengaruh Pengetahuan personal terhadap kinerja pegawai.**

Pada tabel koefisien terlihat variable pengetahuan personal memiliki nilai thitung sebesar 13.119 lebih besar dari ttabel yaitu 1.684 dengan nilai signifikansi sebesar 0.000. Nilai ini ternyata lebih kecil dari  $\alpha = 5\%$  (0,05), untuk itu secara statistik  $H_a$  di terima dan  $H_o$  di tolak, artinya hipotesis yang menyatakan bahwa pengetahuan personal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, dapat dibuktikan kebenarannya sehingga hipotesis dapat diterima.

**Pengaruh Prosedur Kerja terhadap kinerja pegawai.**

Pada tabel koefisien terlihat variabel prosedur kerja memiliki nilai thitung sebesar 7.810 lebih besar dari ttabel yaitu 1.684 dengan nilai signifikansi sebesar 0.000. Nilai ini ternyata lebih kecil dari  $\alpha = 5\%$  (0,05), untuk itu secara statistik  $H_o$  di terima dan  $H_a$  di tolak, artinya hipotesis yang menyatakan bahwa prosedur kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, dapat dibuktikan kebenarannya sehingga hipotesis dapat diterima.

**Pengaruh Teknologi terhadap kinerja pegawai.**

Pada tabel koefisien terlihat variabel teknologi memiliki nilai thitung sebesar 2.646 lebih besar dari ttabel yaitu 1.684 dengan nilai signifikansi sebesar 0.000. Nilai ini ternyata lebih kecil dari  $\alpha = 5\%$  (0,05), untuk itu secara statistik  $H_o$  di terima dan  $H_a$  di tolak, artinya hipotesis yang menyatakan bahwa teknologi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, dapat dibuktikan kebenarannya sehingga hipotesis dapat diterima.

**Uji Simultan (Statistik F)**

Variabel	F hitung	Sing F
Y	623.548	0,000

Sumber : Data diolah, SPSS

Uji F dilakukan untuk mengetahui tingkat signifikansi pengaruh variabel Knowledge Management terhadap Kinerja Pegawai Dinas Lingkungan Hidup Kota Tidore Kepulauan. Untuk menguji hipotesis pengaruh variabel independen secara simultan, yaitu dengan cara membandingkan hasil nilai Fhitung  $\alpha$ . Bila  $F_{hitung} \geq F_{tabel}$  pada taraf nyata  $\alpha = 0,05$  maka dinyatakan signifikan dan sebaliknya  $F_{hitung} \leq F_{tabel}$  pada tarafnyata  $\alpha = 0,05$  maka dinyatakan tidak signifikan. Tabel 4.3 Uji Simultan (F)

Analisis hasil uji anova atau Ftest di dapat Fhitung sebesar 623,548 dengan nilai signifikansinya 0,000, oleh karena tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka dapat dikatakan pengetahuan personal, prosedur kerja dan teknologi secara bersama - sama berpengaruh terhadap kinerja pegawai, sehingga model dapat digunakan untuk memprediksi kinerja pegawai.

**Pembahasan**

Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan sebelumnya pada dasarnya merupakan upaya untuk memecahkan masalah yang telah diidentifikasi dalam penelitian ini dengan menggunakan pendekatan statistik sehubungan dengan hal tersebut. Maka

perlu dilakukan interpretasi terhadap hasil-hasil statistik dalam bentuk deskripsi permasalahan yang diteliti.

### **Pengaruh Pengetahuan Personal Terhadap Kinerja Pegawai di Dinas Lingkungan Hidup Kota Tidore Kepulauan**

Pengetahuan personal adalah pengetahuan yang diperoleh pegawai berupa pengalaman baik dari kejadian sehari-hari ataupun dari sumber lainnya (Kokasih dan Budiani, 2007:83). Berdasarkan item pertanyaan yang diberikan kepada para responden adalah pekerjaan yang dilakukan oleh setiap pegawai memberikan mereka pengalaman dan pengetahuan baru bagi pegawai sehingga semakin sering pegawai melakukan pekerjaan tersebut maka semakin baik pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki pegawai. Pengetahuan personal memberikan kontribusi yang besar terhadap kinerja pegawai. Hal ini berarti dengan adanya pengetahuan personal yang dimiliki pegawai memberikan pengaruh yang tinggi terhadap kinerja pegawai tersebut.

Hasil penelitian ini sejalan dengan pendapat yang dikemukakan oleh Carrillo et al., (2004:27) bahwa pengetahuan personal adalah pengetahuan yang diperoleh pegawai berupa pengalaman baik dari kejadian sehari-hari ataupun dari sumber lainnya. Hal ini dapat mempengaruhi kinerja pegawai, ini dapat mengisyaratkan bahwa keberadaannya di dalam suatu organisasi tidak dapat diabaikan begitu saja. Sebab, akan terkait langsung dengan pencapaian kinerja.

Hasil penelitian ini didukung pula dengan hasil penelitian yang dilakukan Wijayanti dan Sundiman (2017:81) dengan judul pengaruh knowledge management terhadap kinerja karyawan yang ditemukan adanya pengaruh positif dan signifikan antara variabel pengetahuan personal terhadap kinerja karyawan. Selain itu, hasil penelitian yang dilakukan Abdulah (2017:75) yang menemukan adanya pengaruh positif dan signifikan antara variabel pengetahuan personal terhadap kinerja karyawan.

### **Pengaruh Prosedur Kerja Terhadap Kinerja Pegawai di Dinas Lingkungan Hidup Kota Tidore Kepulauan**

Prosedur kerja adalah tanggung jawab atau tugas yang bersifat formal atau perintah resmi atau cara melakukan hal-hal. Salah satu bentuk konkret dari prosedur kerja adalah Standard Operation Procedure. Standard Operation Procedure atau prosedur pelaksanaan dasar dibuat untuk mempertahankan kualitas dan hasil kerja, dimana tugas-tugas akan semakin mudah dikerjakan (Kokasih dan Budiani, 2007:81).

Berdasarkan persentase jawaban responden yang menunjukkan bahwa pegawai sudah paham akan SOP yang diberikan kepada mereka, selain itu melalui SOP tersebut mereka sangat terbantu dalam menjalankan pekerjaan karena cara, tugas, wewenang dan tanggung jawab sudah terpapar dengan jelas dalam SOP. Pegawai di setiap bidang mulai dari bagian umum, keuangan, bahkan bidang penataan, mempunyai SOP nya masing-masing yang disusun berdasarkan tujuan instansi tersebut. Pegawai yang mampu memahami SOP dengan baik akan memudahkan pegawai dalam melakukan pekerjaan. Hal ini bermakna bahwa SOP memberikan kontribusi yang besar terhadap kinerja pegawai.

Hasil penelitian ini sejalan dengan pendapat dikemukakan oleh Carrillo et al, (2004:28) Prosedur kerja adalah tanggung jawab atau tugas yang harus dijalankan oleh karyawan berdasarkan standar operasional prosedur yang ada dan sifatnya formal. Dengan melakukan SOP instansi dapat memastikan suatu aktivitas pelayanan bisa berjalan sesuai dengan standard yang diharapkan. Prosedur kerja berkaitan erat dengan kinerja, Seorang pegawai yang bekerja sesuai dengan prosedur kerja yang ada akan memberikan hasil yang terbaik bagi suatu organisasi. Hal inilah yang menyebabkan prosedur kerja sangat memberikan kontribusi yang penting bagi setiap organisasi (Ikhamawati, 2016:74).

Hasil penelitian ini didukung pula dengan hasil penelitian yang dilakukan ikhamawati (2016:79) dengan judul pengaruh knowledge management terhadap kinerja karyawan pada PT. Kumala Motor Sejahtera Abadi Kendari yang ditemukan adanya pengaruh positif dan signifikan antara variabel prosedur kerja terhadap kinerja karyawan. Dan hasil penelitian yang dilakukan Wijayanti dan Sundiman (2017:81) yang ditemukan adanya pengaruh positif dan signifikan antara variabel prosedur kerja terhadap kinerja karyawan.

### **Pengaruh Teknologi Terhadap Kinerja Pegawai di Dinas**

Lingkungan Hidup Kota Tidore kepulauan Teknologi merupakan salah satu elemen pokok pada knowledge management, yang dikenal sebagai media yang mempermudah penyebaran pengetahuan eksplisit. Sarana komputer dalam hal ini sangat memengaruhi implementasi teknologi informasi pada suatu instansi. Dengan lebih banyak fasilitas pendukung yang disediakan bagi pemakai maka semakin memudahkan pemakai dalam mengakses data yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pekerjaan yang diembannya (Ikhrumwati, 2016:33).

Penggunaan teknologi bagi pegawai sangat berpengaruh dalam menjalankan pekerjaan sehari-hari. Secara rinci dapat dijelaskan berdasarkan deskripsi jawaban responden bahwa Internet merupakan alat yang digunakan oleh pegawai untuk membantu pekerjaan mereka terlebih bagi pegawai dibidang penataan lingkungan, untuk mendesain penataan lingkungan yang baik salah satu hal yang dibutuhkan adalah teknologi atau saat ini dikenal dengan Internet. Penggunaan teknologi memberikan kontribusi yang besar bagi keberlangsungan instansi. Kemudahan pegawai mengakses internet mampu meningkatkan kinerja pegawai. Mengingat kemudahan dalam penggunaan internet sangat membantu pegawai dalam melakukan pekerjaannya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan pendapat dikemukakan oleh Carrillo et al., (2004:27) bahwa teknologi adalah media penyebaran informasi yang digunakan untuk mendukung setiap kegiatan kerja. Teknologi berkaitan erat dengan kinerja, Seorang pegawai yang bekerja dengan difasilitasi teknologi yang baik akan memberikan yang terbaik bagi suatu organisasi. Hal inilah yang menyebabkan teknologi sangat memberikan kontribusi yang penting bagi setiap organisasi (Wijayanti dan Sundiman, 2017:72).

Hasil penelitian ini didukung pula dengan hasil penelitian yang dilakukan Abdulah (2017:75) dengan judul pengaruh knowledge management terhadap kinerja pegawai pada Perumda BPR Majalengka yang ditemukan adanya pengaruh positif dan signifikan antara variabel teknologi terhadap kinerja pegawai. Dan hasil penelitian yang dilakukan Ikhrumawati (2016:79) yang ditemukan adanya pengaruh positif dan signifikan antara variabel teknologi terhadap kinerja karyawan.

### **Pengaruh Pengetahuan Personal, Prosedur Kerja dan Teknologi Terhadap Kinerja Pegawai di Dinas Lingkungan Hidup Kota Tidore Kepulauan**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan personal, prosedur kerja dan teknologi secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Suatu organisasi tidak bisa lepas dari dukungan sumber daya manusia yang mendukungnya, kualitas sumber daya manusia diukur dari kemampuan bekerja dalam mendukung pencapaian tujuan organisasi. Apabila penerapan pengetahuan personal dengan baik, prosedur kerja yang terapkan oleh setiap pegawai dan teknologi yang digunakan dalam bekerja akan dapat meningkatkan kinerja pada masing-masing pegawai sehingga apa yang diharapkan bersama bisa tercapai sesuai dengan tujuan instansi. Pengaruh yang diberikan oleh variabel pengetahuan personal, prosedur kerja dan teknologi yang bersifat positif bahwa semakin baik pengetahuan personal, prosedur kerja dan teknologi, maka akan semakin baik juga kinerja pegawai Dinas Lingkungan Hidup Kota Tidore Kepulauan.

Hal ini sesuai dengan pendapat Carrillo et al., (2004:27) pengetahuan personal adalah pengetahuan yang diperoleh pegawai berupa pengalaman baik dari kejadian sehari-hari ataupun dari sumber lainnya. Sedangkan untuk prosedur kerja, Carrillo et al (2004:28) prosedur kerja adalah tanggung jawab atau tugas yang harus dijalankan oleh karyawan berdasarkan standar operasional prosedur yang ada dan sifatnya formal. Selain itu menurut Carrillo et al., (2004:27) Teknologi adalah media penyebaran informasi yang digunakan untuk mendukung setiap kegiatan kerja.

Berdasarkan uji F yang dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel pengetahuan personal, prosedur kerja dan teknologi secara bersamaan terhadap kinerja pegawai, diketahui bahwa nilai R square (R<sup>2</sup>) sebesar 0.980, yang berarti secara bersama-sama pengetahuan personal, prosedur kerja dan teknologi memiliki pengaruh terhadap kinerja pegawai sebesar 623.548 atau 623.548% dan sisanya dipengaruhi variabel yang lain yang tidak dijelaskan didalam penelitian ini. Dengan tingkat signifikan sebesar 0.000 yang berarti bahwa secara bersama-sama pengetahuan personal, prosedur kerja dan teknologi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Hal ini berarti apabila kinerja pegawai akan ditingkatkan maka variabel pengetahuan personal, prosedur kerja dan teknologi secara bersama perlu diperhatikan.



Dengan demikian, semakin baik pengetahuan personal yang dimiliki pegawai kemudian pengaplikasian prosedur kerja yang di terapkan dengan baik dan didukung dengan teknologi maka semakin meningkat kinerja pegawai itu sendiri.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Dari hasil pengujian hipotesis dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Pengetahuan personal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Lingkungan Hidup Kota Tidore Kepulauan, dalam penerapan pengetahuan personal yang baik, maka akan semakin tinggi tingkat kinerja pegawai. Sebaliknya semakin rendah pengetahuan personal maka semakin rendah pula tingkat kinerja pegawai.
2. Prosedur Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Lingkungan Hidup Kota Tidore Kepulauan yang berarti bahwa semakin baik prosedur kerja yang aplikasikan maka akan semakin tinggi tingkat prosedur kerja yang diaplikasikan pegawai. Sebaliknya semakin rendah prosedur kerja yang aplikasikan maka semakin rendah pula tingkat prosedur kerja yang diaplikasikan pegawai.
3. Teknologi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Lingkungan Hidup Kota Tidore Kepulauan yang berarti bahwa semakin baik teknologi yang digunakan maka akan semakin tinggi tingkat teknologi yang gunakan pegawai. Sebaliknya semakin rendah teknologi yang digunakan maka semakin rendah pula tingkat penggunaan teknologi yang digunakan pegawai.
4. Pengetahuan personal, prosedur kerja dan teknologi secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja pegawai Dinas Lingkungan Hidup Kota Tidore Kepulauan. Bahwa semakin tinggi kinerja pegawai dan semakin baik kualitas kerja seorang pegawai, maka akan semakin tinggi pula tingkat penerapan pengetahuan personal pegawai di Dinas Lingkungan Hidup Kota Tidore Kepulauan.

## **SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dikemukakan di atas, maka saran-saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut :

1. Pengetahuan personal dapat meningkatkan kinerja pegawai. Maka perlu di perhatikan pengalaman kerja pegawai agar lebih memperkaya pengetahuan pegawai yang lain di Dinas Lingkungan Hidup Kota Tidore Kepulauan.
2. Prosedur kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Maka perlu di perhatikan prosedur kerja pegawai mengenai pemahaman pegawai terhadap standar operasional prosedur.
3. Teknologi sangat penting bagi keberlangsungan instansi dalam mempermudah pekerjaan pegawai, artinya teknologi merupakan salah satu faktor yang juga berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Oleh karena itu Dinas Lingkungan Hidup Kota Tidore Kepulauan harus memperhatikan pemerataan pengetahuan akan internet untuk wajib di ketahui oleh seluruh pegawai baik staf maupun pimpinan.
4. Bagi peneliti lain yang ingin mengembangkan penelitian variabel lain yang diduga mempengaruhi kinerja pegawai, Penelitian dengan masalah yang sama agar dapat menyempurnakan segala kekurangan-kekurangan yang terdapat dalam penelitian ini serta dapat menambahkan variabel-variabel bebas yang lain.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Abdullah, 2017. Analisis Pengaruh Faktor-Faktor Knowledge Management Terhadap Kinerja Karyawan Perumda BPR Majalengka. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Akuntansi*. Vol. 4 No. 2.
- Alavi, M., dan Leidner, D.E, 2001. Knowledge Management and Knowledge Management Systems: Conceptual Foundations and Research Issues. *MIS Quarterly*, 25(1), 107–136.

- Anggraini, 2013. Pengaruh Praktek Knowledge Management terhadap kinerja Organisasi Studi Empiris pada Satuan Kerja Perangkat Daerah Kota Salatiga. *Skripsi. Universitas Diponegoro Semarang.*
- Bhatt, Diliip, 2000. *Exellence Model and Management Knowledge Implication.*
- Beckham, 1997. Knowledge Management. A Technical Review. *GWU Working Paper, Washington.*
- Carrillo, Robinson, Ghassani, Anumba, 2004. Knowledge management in UK construction: Strategies, resources and barriers. *Project Management Journal. Vol. 35, No1.*
- Chong, Shoy., Saleh., Kalso, Ahmad., Syed., Sharifudin., dan Ikhsan, 2011. Knowledge Management Implementation In A Public Sector Accounting Organization: An Empirical Investigation. *The Journal Of Knowledge Management. Vol. 15 No 3.*
- Desler, Gary., 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Index. Jakarta.  
.....2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Index. Jakarta.
- Frappaolo, Carl and Tom, Wayne, 2000. *Knowledge Management.* From Terra Incognita to Terra Firma.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS.* Universitas diponegoro. Semarang.
- Groff, T.R. and Jones, T.P, 2003. *Introduction to knowledge management. KM business.* Burlington, MA:butterworth-heinemann.
- Ikrahmawati, 2016. Pengaruh Knowledge Management Terhadap Kinerja Karyawan PT. Kumala Motor Sejahtera Abadi Kendari. *Skripsi. Universitas Halu Oleo Kendari.*
- Khan, R.A, 2012. Knowledge Management: A Framework for Competitive Advantage. *Global Journal for Information Technology and Computer Science*, vol. 1.
- Kokasih dan Budiani, 2007. Pengaruh Knowledge Management Terhadap Kinerja Karyawan Departemen Front Office Surabaya Plaza Hotel. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, Vol.3 No.2.
- Liebowitz, 1999. Key ingredients to the success of an organization's knowledge management strategy. *Knowledge and process Management.* Vol. 6,(1), 37-40.
- Luthans, Fred, 2005. *Organizational Behavior.* Irwin/Mc Graw-Hill, Tenth Edition.
- Malhotra, Y, 2005. Knowledge management for [e] Business performance information strategy. *The Executive Journal.* Vol16, No 4.
- Mangkunegara, 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan.* Bandung. PT. Remadja Rosda Karya.
- Martini, 2010. Faktor-Faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan pada PT. Astra Indonesia. *Skripsi Universitas Indonesia.*
- Marwan, dan Thamrin, Muhammad, 2012. *Perilaku Organisasi.* Lembaga Penertiban Universitas Khairun (Lep Khairun), Ternate.
- Mas'ud, 2004. *Survai Diagnosis Organisasional.* Badan penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Mathis, Robert L., and Jackson, 2006. *Human Resource Management, Thirteenth Edition.* United States of America: South-Western, Cengage Learning.

- Megantoro, Miyasto, dan M. Rahardjo, 2014. Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Organisasi Dengan Knowledge management Sebagai Variabel Mediating (Studi Empiris pada Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan (BPKP)). *Skripsi. Diponegoro University*.
- Nonaka, 1994. *A Dynamic Theory of Organizational Knowledge Creation*, Organization Science.
- Nonaka E. dan Takeuchi, H, 2000. *The Knowledge Creation Company*. How Japanese Companies.
- Nugroho, 2005. *Strategi Jitu Memilih Metode Statistic Penelitian dengan SPSS*, Andi Yogyakarta, Yogyakarta.
- Polanyi, M, 1966. The tacit dimension. New York: Doubleday & Co. Priansa, J. donni, 2014. *Perencanaan dan pengembangan Sumber daya Manusia*. CV. Alfabeta. Bandung.
- Rahayu, 2013. Implementasi pengaruh knowledge management terhadap kinerja kepuasan karyawan dan kepuasan pelanggan. Pt. Anugrah tata senthika. *Media Mahardhika*. Vol. 11 No. 3.
- Rivai, Veithzal dan Fawzi, Ahmad, 2005. *Performance Appraisal Sistem yang Tepat Untuk Menilai Kinerja Karyawan dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*. PT. raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Rivai, Veithzal 2005. *Manajemen sumber daya Manusia*. PT RajaGrafindo Persada. Jakarta.
- Ruzikna., 2009. *Manajemen Perubahan*. CV. Witra Irzani. Pekanbaru.
- Sadik, 2014. Evaluasi Penyusunan Indikator Kinerja Pada Pemerintah Kota Surakarta. *Program Magister Akuntansi Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Gadjah Mada*.
- Sedarmayanti, 2011. *Manajemen sumber daya manusia, reformasi birokrasi dan manajemen Pegawai Negeri Sipil* (cetakan kelima) bandung. PT refika Aditama.
- Shinta Mardhotillah, 2011. Analisis Perancangan Knowledge Management System Berbasis WEB dan WAP : *Studi Kasus SMAN 4. Tangerang Selatan*. *Skripsi. UIN Syarif Hidayatullah Jakarta*.
- Shofa, 2013. Pengaruh Knowledge Managemet terhadap kinerja karyawan pada room division hotel Patra Jasa Semarang. *Skripsi. Universitas Diponegoro*.
- Soleman, dan Thamrin, 2012. *Perilaku keorganisasian*. Lepkhair. Ternate.
- Srimindarti, Ceacilia. 2004. *Balanced Scorecard Sebagai Alternatiff Untuk 2010. Manajemen Kinerja*. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Wijayanti dan Sundiman, 2017. Pengaruh Knowledge Management terhadap kinerja Karyawan PT. SMS Kabupaten Kotawaringin Timur. *DeReMa Jurnal Manajemen*. Vol. 12 No. 1.
- Wirawan, 2009. *Evaluasi kinerja sumber daya manusia*. Salemba Empat. Jakarta.
- Yamin, 2012. *Strategi dan Metode dalam Model Pembelajaran*. Referensi (GP Press Group). Jakarta.
- Sugiono, 2002. *Metode Penelitian Administrasi*. CV. Alafabeta. Bandung.
- Sujana, Alamsyah, 2006. *Metode Statistik*. Rineka cipta. Jakarta.

- Sundari, Jenie, 2014. Knowledge management system berbasis website pada instalasi elemen bakar eksperimental PTBN Serpong Tangerang Selatan.
- Teece, D. J, 2000. Strategies for managing knowledge assets: The role of firm structure and industrial context. *Long Range Planning*. Vol 33. No 1.
- Tillman, 2000. The role of artificial intelligence technologies in the implementation of peoplefinder knowledge management systems", *knowledge based systems*, Vol.13, No.5.
- Tiwana, 2000. *The Knowledge Management Toolkit*. USA: Prentice Hall.
- Wibowo, 2007. *Manajemen Kinerja*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.