

**PERAN *KNOWLEDGE SHARING BEHAVIOUR* DALAM  
MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN PUBLIK  
DIKANTOR LURAH BORONGLOE  
KABUPATEN GOWA**

**SKRIPSI**



**NURUL FIDYAH SYAILIA  
105721114120**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
MAKASSAR  
2024**

**KARYA TUGAS AKHIR MAHASISWA**

**JUDUL PENELITIAN :**

**PERAN *KNOWLEDGE SHARING BEHAVIOUR* DALAM  
MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN PUBLIK  
DIKANTOR LURAH BORONGLOE  
KABUPATEN GOWA**

**SKRIPSI**

**Disusun dan Diajukan Oleh :**

**NURUL FIDYAH SYAILIA  
NIM : 105721114120**

***Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana  
Manajemen Pada Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Makassar***

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
MAKASSAR  
2024**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Gedung Iqra Lt. 7 Telp. (0411) 866972 Makassar

**LEMBAR PERSETUJUAN**

Judul : Peran Knowledge Sharing Behaviour Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Dikantor Lurah Borongloe Kabupaten Gowa

Nama Mahasiswa : Nurul Fidyah Syailia

No. Stambuk/NIM : 105721114120

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Makassar

Menyatakan bahwa skripsi ini telah diteliti, diperiksa dan diujikan didepan panitia penguji skripsi strata satu (S1) pada tanggal 11 Mei 2024 di Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar.

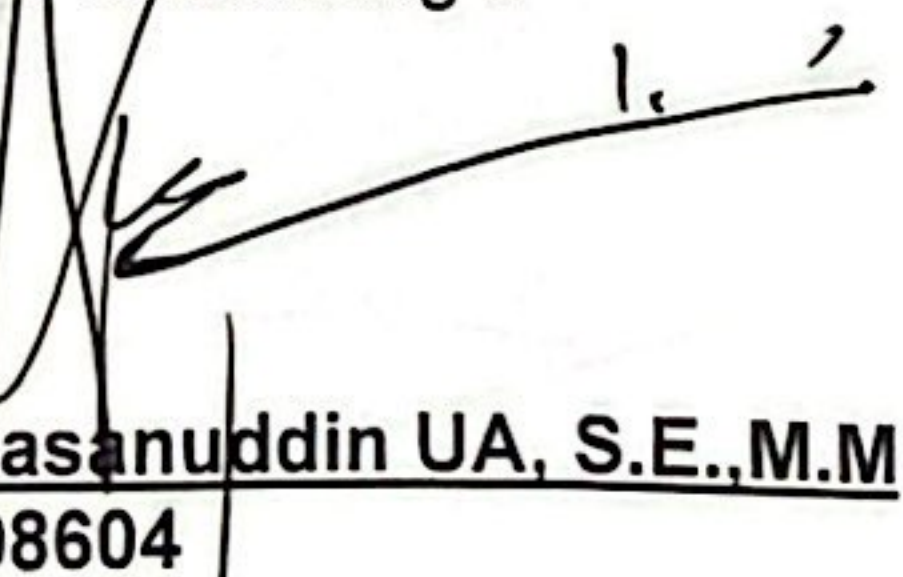
Makassar, 09 Dzulqaidah 1445 H  
17 Mei 2024 M

Menyetujui,

Pembimbing I

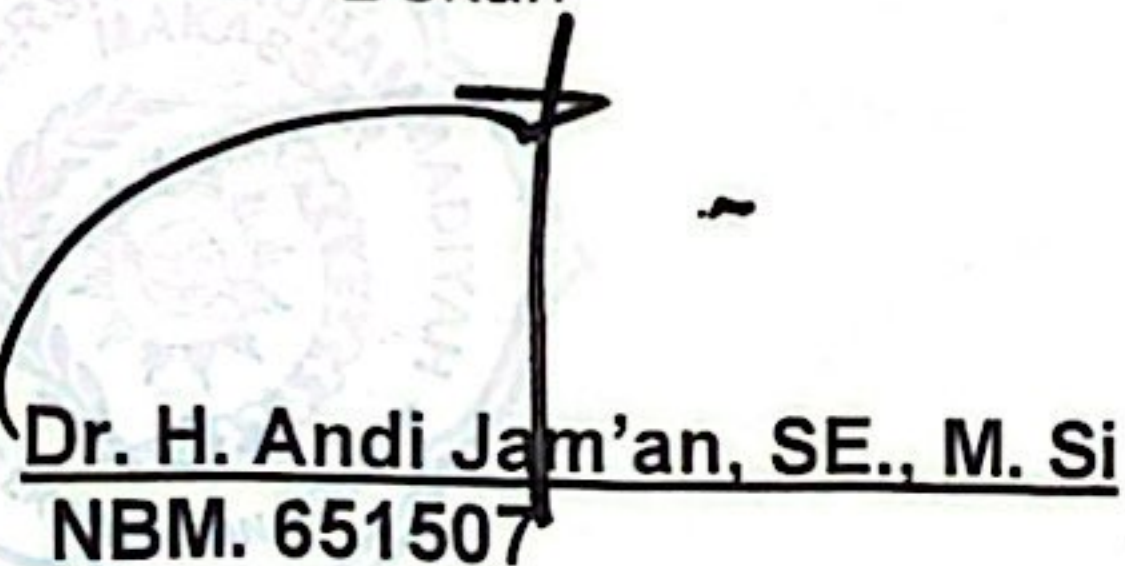
  
Muh Nur R,S.E.,M.M  
NIDN. 0927078201

Pembimbing II

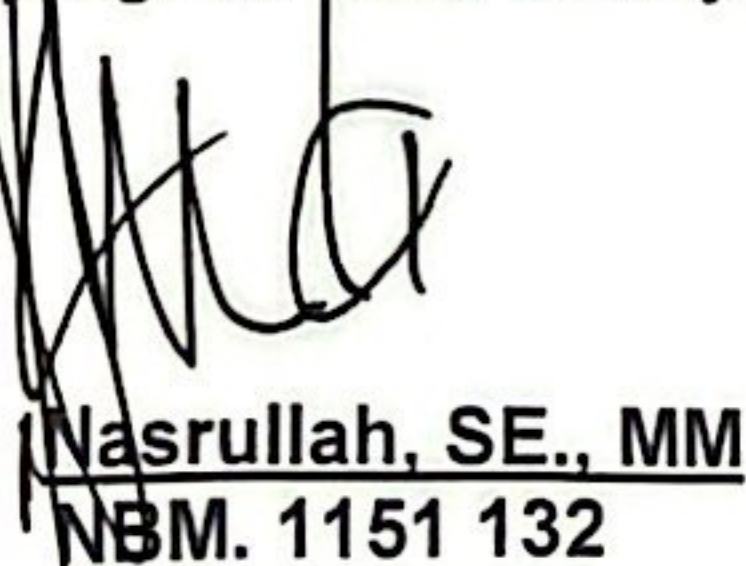
  
Andi Nur Achasanuddin UA, S.E.,M.M  
NIDN. 0920098604

Mengetahui,

Dekan

  
Dr. H. Andi Jam'an, SE., M. Si  
NBM. 651507

Ketua program Studi Manajemen

  
Nasrullah, SE., MM  
NBM. 1151 132



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Gedung Iqra Lt. 7 Telp. (0411) 866972 Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**HALAMAN PENGSAHAN**

Skripsi atas nama : Nurul Fidyah Syailia,105721114120, diterima dan disahkan oleh panitia ujian skripsi berdasarkan surat keputusan Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar nomor: 0006/SK-Y/61201/091004/2024, tanggal 09 Dzulqaidah 1445/17 Mei 2024, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar,09 Dzulqaidah 1445 H

17 Mei 2024 M

**PANITIA UJIAN**

1. Pengawas Umum : Prof. Dr.H. Ambo Asee, M.Ag  
(Rektor Unismuh Makassar)
2. Ketua : Dr. H. Andi Jam'an, S.E., M.Si  
(Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
3. Sekretaris : Agusdiwana Suarni, S.E., M.Acc  
(WD 1 Fakultas Ekonomi Dan Bisnis)
4. Penguji : 1. Moh. Aris Pasigai, S.E., M.M  
2. Zalkha Soraya, S.E.,M.M  
3. Dr. Ahmad Ac, ST.,M.M  
4. Ismail Rasulong., S.E., M.M

(.....)  
(.....)  
(.....)  
(.....)  
(.....)  
(.....)

Disahkan Oleh  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Makassar

Dr. H. Andi Jam'an, S.E., M.Si  
NBM: 65 1507



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Gedung Iqra Lt. 7 Telp. (0411) 866972 Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**SURAT PERNYATAAN KEABSAHAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Nurul Fidyah Syailia  
No. Stambuk/NIM : 105721114120  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Makassar  
Judul Skripsi : Peran Knowledge Sharing Behaviour Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Dikantor Lurah Borongloe Kabupaten Gowa

Dengan ini menyatakan bahwa:

***Skripsi Yang Saya Ajukan di Depan Tim Penguji adalah ASLI Hasil Karya Sendiri,  
Bukan Hasil Jiplakan dan Tidak Dibuat Oleh Siapa pun.***

Dengan demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan saya bersedia menerima sanksi apabila pernyataan ini tidak benar.

Makassar, 17 Mei 2024

Yang membuat pernyataan,



Nurul Fidyah Syailia  
105721114120

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dr. H. Andi Jam'an, S.E., M.Si  
NBM : 1151 132

Ketua Program Studi

Nasrullah, S.E., M.M  
NBM : 651507



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Gedung Iqra Lt. 7 Telp. (0411) 866972 Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**HALAMAN PERNYATAAN**

**PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR**

Sebagai aktivasi akademik Universitas Muhammadiyah Makassar, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : Nurul Fidyah Syailia  
No. Stambuk Studi/ NIM : 105721114120  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Jenis Karya : Skripsi

Dengan pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Makassar **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

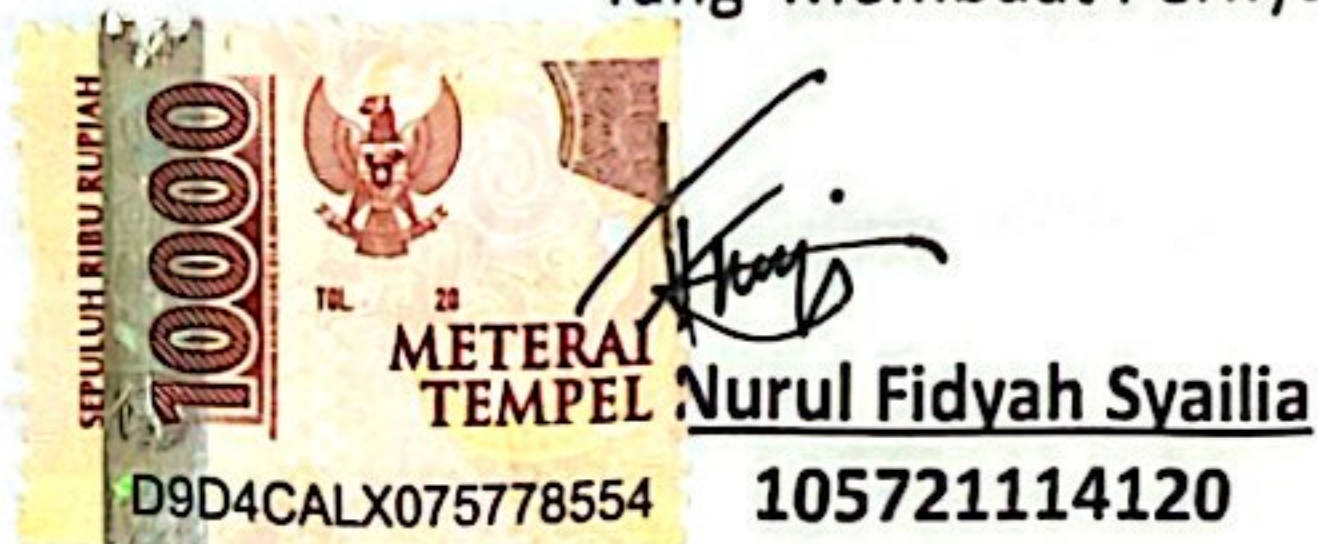
**Peran Knowledge Sharing Behaviour Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan  
Publik Dikantor Lurah Borongloe Kabupaten Gowa**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti non eksklusif ini Universitas Muhammadiyah Makassar berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Makassar, 17 Mei 2024

Yang Membuat Pernyataan,



## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO**

**Sesungguhnya berserta kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh- sungguh (untuk urusan yang lain) dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap**

**(Q.S. Al Insyirah: 6-8)**

### **PERSEMBAHAN**

**Puji syukur kepada Allah SWT atas Ridho-Nya serta karunianya sehingga skripsi ini telah terselesaikan dengan baik.**

**Alhamdulillah Rabbil'alamin**

**Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang tua tercinta Bapak Saripuddin dan Ibu Sitti Barlian yang senantiasa memberikan doa dan dukungan baik moral dan moril tak terhingga, Almater biru Universitas Muhammadiyah Makassar serta orang – orang yang saya cintai.**

### **PESAN DAN KESAN**

**Buatlah rancangan hidup jangan jatuh ke dalam rencana hidup orang lain. Nikmati hal – hal kecil dalam hidup karena itu akan melahirkan hal – hal besar**

## KATA PENGANTAR



Puji dan Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah yang tiada henti diberikan kepada hamba-Nya. Shalawat dan salam tak lupa penulis kirimkan kepada Rasulullah Muhammad SAW beserta para keluarga, sahabat dan para pengikutnya. Merupakan nikmat yang tiada ternilai manakala penulisan skripsi yang berjudul “Peran Knowledge Sharing Behaviour Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Dikantor Lurah Borongloe Kabupaten Gowa”.

Skripsi yang penulis buat ini bertujuan untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Teristimewa dan terutama penulis sampaikan ucapan terima kasih kepada kedua orang tua penulis **Bapak Saripuddin dan Ibu Sitti Barlian** yang senantiasa memberi harapan, semangat, perhatian, kasih sayang dan doa tulus. Teruntuk juga saudara-saudaraku tercinta yang senantiasa mendukung dan memberikan semangat hingga akhir studi ini. Dan tak lupa seluruh keluarga besar atas segala pengorbanan, serta dukungan baik materi maupun moral, dan doa restu yang telah diberikan demi keberhasilan penulis dalam menuntut ilmu. Semoga apa yang telah mereka berikan kepada penulis menjadi ibadah dan cahaya penerang kehidupan di dunia dan di akhirat.



Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Begitu pula penghargaan yang setinggi-tingginya dan terima kasih banyak disampaikan dengan hormat kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag, Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Dr. H. Andi Jam'an, SE., M.Si, Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak Nasrullah, SE., M.M, selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Bapak Muh. Nur, R, SE., M.M. selaku Pembimbing I yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga Skripsi selesai dengan baik.
5. Bapak Andi Nur Achsanuddin, SE., M.Si, selaku Pembimbing II yang telah berkenan membantu selama dalam penyusunan skripsi hingga ujian skripsi.
6. Bapak M. Hidayat SE., M.M selaku Penasihat Akademik yang senantiasa meluangkan waktunya untuk membantu dan membimbing penulis dalam rangka mencapai prestasi studi yang optimal.
7. Bapak/Ibu dan Asisten Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar yang tak kenal lelah banyak menuangkan ilmunya kepada penulis selama mengikuti kuliah.
8. Segenap Staf dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

9. Pimpinan, Karyawan dan staff Kantor Lurah Borongloe Kabupaten Gowa yang telah membantu memberikan fasilitas tempat penelitian dan arahan kepada penulis.
10. Rekan-rekan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Manajemen Angkatan 2020 yang selalu belajar bersama yang tidak sedikit bantuannya dan dorongan dalam aktivitas studi penulis.
11. Saudara tercinta dan terkasih Adik – adikku yang tidak hentinya mensupport dan senantiasa mendoakan kakaknya dimanapun dan kapanpun.
12. Sahabatku, saudara seperjuangan Nurul Ramadhani, Alifia Ismail, Nur Fitriani Burhan, Nur Linda Sari, yang senantiasa selalu menjadi penghibur dan memberikan semangat motivasi kepada penulis.
13. Saudara Saudari Seperjuangan BEM FEB UNISMUH MKS, HMJM UNISMUH MKS, yang juga mensupport penulis,
14. Terima kasih teruntuk semua kerabat yang tidak bisa saya tulis satu persatu yang telah memberikan semangat, kesabaran, motivasi, dan dukungannya sehingga penulis dapat merampungkan penulisan Skripsi ini.

Akhirnya, sungguh penulis sangat menyadari bahwa Skripsi ini masih sangatjauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kepada semua pihak utamanya para pembaca yang budiman, penulis senantiasa mengharapkan saran dan kritiknya demi kesempurnaan Skripsi ini.

Mudah-mudahan Skripsi yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi semuapihak utamanya kepada Almamater tercinta Kampus Biru Universitas Muhammadiyah Makassar.

*Billahi fii Sabilil Haq, Fastabiqul Khairat, Wassalamu'alaikum Wr.Wb*

Makassar, Februari 2024

**NURUL FIDYAH SYAILIA**



## ABSTRAK

**NURUL FIDYAH SYAILIA. 2024. *Peran Knowledge Sharing Behaviour Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Dikantor Lurah Borongloe Kabupaten Gowa*. Skripsi. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh: Muh. Nur R dan Andi Nur Achsanuddin.**

Penelitian ini merupakan jenis penelitian bersifat kualitatif dengan tujuan untuk mengetahui secara pasti Peran *knowledge sharing behaviour* dalam meningkatkan kualitas layanan publik dikantor Lurah Borongloe Kabupaten Gowa. Adapun jenis data yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data melalui observasi dan wawancara. Hasil penelitian yang dapat ditulis menunjukkan bahwa peran *knowledge sharing* berperan penting untuk pegawai lurah borongloe dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dikatakan berperan penting karena dilihat dari dimensi *knowledge sharing dan kualitas layanan*, peneliti menemukan ada empat indikasi yang dapat mempengaruhinya yaitu *knowledge donating* (penstransferan pengetahuan), *knowledge collection* (pengumpulan pengetahuan), kualitas teknis (apa yang diperoleh dari layanan), dan kualitas fungsional (bagaimana cara memperoleh pelayanan). Meskipun peran *knowledge sharing* terhadap pegawai belum optimal, mereka tetap mengedepankan prioritas integritas dengan tetap memberikan layanan prima.

**Kata kunci :** *Berbagi Pengetahuan, faktor yang mempengaruhi kualitas layanan publik.*

## ABSTRACT

**NURUL FIDYAH SYAILIA. 2024. *The Role of Knowledge Sharing Behavior in Improving the Quality of Public Services at the Borongloe Village Head Office, Gowa Regency. Thesis. Department of Management, Faculty of Economics and Business, Universitas Muhammadiyah Makassar. Supervised by: Main Supervised Muh. Nur R and Co-Supervisor Andi Nur Achsanuddin.***

*This research is a type of qualitative research with the aim of knowing exactly the role of knowledge sharing behavior in improving the quality of public services at the Borongloe Village Head Office, Gowa Regency. The type of data used is descriptive qualitative with data collection through observation and interviews. The research results that can be written show that the role of knowledge sharing plays an important role for borongloe village head employees in improving the quality of services provided to the community. It is said to play an important role because seen from the dimensions of knowledge sharing and service quality, researchers found that there are four indications that can affect it, namely knowledge donating (knowledge transfer), knowledge collection (knowledge collection), technical quality (what is obtained from services), and functional quality (how to get services). Although the role of knowledge sharing for employees is not optimal, they still prioritize integrity by continuing to provide excellent service.*

**Keywords:** *Knowledge sharing, factors affecting public service quality.*



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR/UCAPAN TERIMAKASIH</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>6</b>
A. Tinjauan Teori.....	6
1. <i>Knowledge Sharing Behaviour</i> .....	6
2. Teori Pelayanan.....	10
B. Penelitian Terdahulu.....	19
C. Kerangka Konsep.....	24
<b>BAB III. METODE PENELITIAN</b> .....	<b>25</b>
A. Jenis Penelitian.....	25
B. Fokus Penelitian.....	25
C. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	26
D. Jenis dan Sumber Data.....	27
E. Informan.....	28
F. Metode Pengumpulan Data.....	29
G. Metode Analisis Data.....	30
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASA</b> .....	<b>32</b>

A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	32
B. Penyajian Data Hasil Penelitian .....	42
C. Analisis Dan Interpretasi (Pembahasan).....	50
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>53</b>
A. Kesimpulan .....	53
B. Saran .....	54
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>55</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>59</b>



## DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	Halaman
Gambar 2.1	Kerangka Konsep.....	24
Gambar 3.1	<i>Flowchart</i> Metode Penelitian .....	31
Gambar 4.1	Peta Kabupaten Gowa .....	32
Gambar 4.2	Peta Kelurahan Borongloe.....	33
Gambar 4.1	Struktur Organisasi.....	38





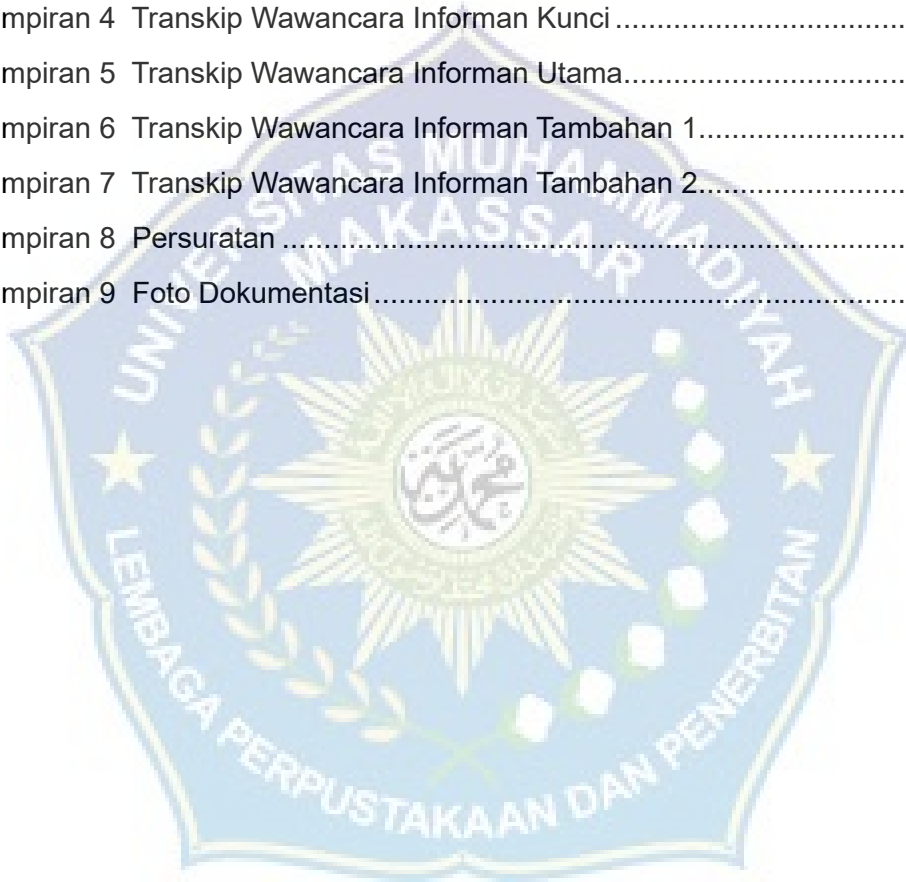
## DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
Tabel 3.1	Informan.....	29



## DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul	Halaman
Lampiran 1	Pedoman Observasi.....	59
Lampiran 2	Pedoman Wawancara .....	60
Lampiran 3	Coding Wawancara.....	61
Lampiran 4	Transkrip Wawancara Informan Kunci .....	62
Lampiran 5	Transkrip Wawancara Informan Utama.....	63
Lampiran 6	Transkrip Wawancara Informan Tambahan 1.....	64
Lampiran 7	Transkrip Wawancara Informan Tambahan 2.....	65
Lampiran 8	Persuratan .....	66
Lampiran 9	Foto Dokumentasi.....	67



# BAB I PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang

Kelangsungan hidup organisasi menuntut organisasi untuk terus berkembang. Berbagi pengetahuan memegang peranan penting dalam kaitannya dengan pengembangan sumber daya manusia dalam organisasi. Masyarakat seringkali menuntut pelayanan yang baik dan berkualitas dari pemerintah, namun nyatanya pelayanan yang diharapkan masih banyak kendala dalam pelayanannya seperti pemberian informasi yang masih terbatas, rumit dan tidak jelas. Hal ini seringkali membuat masyarakat kebingungan sehingga menimbulkan berbagai bentuk kesalahpahaman.

Manusia pada dasarnya memerlukan pelayanan, bahkan dapat dikatakan pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. *Knowledge Sharing* berdampak pada kinerja karyawan. Dengan adanya pengetahuan baru maka pengetahuan karyawan akan bertambah setiap kali terjadi sharing pengetahuan, sehingga berdampak positif terhadap kinerjanya.

Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yakni "Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang- undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kecenderungan seperti ini terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak *melayani* bukan yang dilayani".

Upaya peningkatan pelayanan dan pemberdayaan masyarakat di Kelurahan Borongloe Kabupaten Gowa memerlukan interaksi antar aparat

pemerintah sebagai pelaksana koordinasi penyelenggaraan pelayanan publik dan masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

Pelaksanaan tugas dan peran pegawai negeri sipil dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi sangat diperlukan. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara bahwa dalam rangka pelaksanaan cita-cita bangsa dan mewujudkan tujuan Negara sebagaimana tercantum dalam pembukaan Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, perlu dibangun aparatur sipil Negara yang memiliki integritas, profesional, netral, dan bebas dari investasi politik, bersih dari politik korupsi, kolusi, dan nepotisme, serta mampu menyelenggarakan dan mampu menjalankan peran sebagai unsur perekat persatuan dan kesatuan bangsa berdasarkan Pancasila dan Undang-undang.

Penerapan *knowledge sharing* seiring dan sejalan dengan proses kinerja di Perusahaan/ instansi akan dapat meningkatkan kualitas kinerja. Hal ini dibuktikan dengan pernyataan (Erwina & Mira, 2019) *Knowledge sharing* yang diterapkan pada suatu organisasi akan berdampak terhadap kinerja karyawan dalam organisasi tersebut.

*Knowledge sharing* adalah salah satu proses utama di dalam knowledge management yang ditujukan untuk memaksimalkan pemanfaatan pengetahuan melalui pendistribusian pengetahuan kepada anggota yang membutuhkan (Andra & Utami, 2018)

Perusahaan yang mampu memberdayakan karyawan secara individu dan berkelompok (*team work*) di dalam berbagi pengetahuan maka perusahaan akan mampu menghasilkan kinerja yang jauh lebih baik dan

mampu meningkatkan kinerja perusahaan secara berkelanjutan (Saragih, 2017)

Berbagi pengetahuan (*knowledge sharing*) adalah metode atau kegiatan dalam manajemen pengetahuan yang digunakan untuk memberikan dan menyebarkan pengetahuan, ide, pengalaman, atau keterampilan dari seseorang, departemen, organisasi, instansi, atau perusahaan untuk menciptakan kebutuhan dasar untuk bekerja sama. Berbagi pengetahuan adalah bagian dari manajemen pengetahuan untuk menciptakan ide dan inovasi yang akan berkontribusi pada keberlanjutan organisasi.

Kualitas pelayanan publik perlu memperhatikan dan mempelajari dua aspek utama yaitu aspek proses internal organisasi birokrasi (pegawai) dan aspek eksternal organisasi yaitu manfaat yang dirasakan Masyarakat.

Pelayanan publik bukanlah barang yang dapat diperjualbelikan; sebaliknya, hal ini merupakan cara untuk mengalokasikan sumber daya melalui saluran politik dan bukan melalui pasar. Dengan demikian, standar demokrasi menentukan standar pelayanan. Pelayanan publik yang lebih berkualitas tidak dapat dicapai jika tidak ada proses demokrasi dan proses pengambilan keputusan yang transparan untuk mendukung layanan tersebut, yang berdampak pada hampir setiap aspek kehidupan masyarakat. Oleh karena itu, prevalensi korupsi layanan publik di Indonesia tidaklah mengejutkan. Misalnya, dalam hal ini dinas masih mengutamakan kerabat yang terlebih dulu dilayani daripada dengan orang yang sama sekali tidak mengenal satu sama lain.

Kapasitas pelayanan yang belum maksimal menjadi bagian dari permasalahan dilapangan. Hal ini dapat dilihat dari aspek pelayanan yang diberikan oleh pemerintahan desa/kelurahan dalam memenuhi tugasnya.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan uraian diatas, pokok permasalahan yang bisa diambil yaitu :

1. Bagaimana *knowledge sharing behavior* berperan dalam meningkatkan kualitas layanan publik di Kantor Lurah Borongloe Kec. Bontomarannu Kab. Gowa?
2. Bagaimana persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan melalui *knowledge sharing behavior* di Kantor Lurah Borongloe Kec. Bontomarannu Kab. Gowa?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan yang telah disebutkan, maka tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengidentifikasi peran *Knowledge Sharing Behaviour* dalam meningkatkan kualitas layanan public di Kantor Lurah Borongloe Kab. Gowa
2. Untuk mengidentifikasi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan melalui *Knowledge Sharing Behaviour* di Kantor Lurah Borongloe Kab. Gowa

#### **D. Manfaat Penelitian**

Penulis berharap agar kiranya penelitian ini dapat bermanfaat serta menjadi referensi kepada para pembaca dan pihak-pihak lain yang berkepentingan. Kegunaan dari penelitian ini diantaranya:

##### **1. Kegunaan Teoritis**

Dengan menggunakan teori ini, peneliti dapat meningkatkan pelayanan baik di organisasi pemerintah maupun non-pemerintah dengan menyumbangkan lebih banyak pengetahuan tentang kualitas pelayanan. Selain itu, diharapkan pula dapat berbagi wawasan dan menambah pemahaman mengenai pentingnya menjunjung tinggi kualitas pelayanan dalam sebuah organisasi. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi bagi peneliti selanjutnya.

##### **2. Kegunaan Praktis**

- a. Penelitian ini dapat membantu peneliti untuk lebih memahami pelayanan administrasi yang diberikan di Kantor Lurah Borongloe Kabupaten Gowa.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi panduan bagi staf di Kantor Kelurahan Borongloe Kabupaten Gowa dalam memperluas dan meningkatkan layanan yang mereka berikan kepada masyarakat.

##### **3. Kegunaan metodologis,**

Dapat menjadi kajian dan acuan penulisan dalam rangka pengembangan bagi mahasiswa maupun masyarakat umum yang akan melakukan penelitian serupa kedepannya.

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

### A. Tinjauan Teori

#### 1. *Knowledge Sharing Behaviour*

##### a. *Pengertian Knowledge Sharing*

Menurut (Gunawan & Wardana, 2018) mendefinisikan “*Knowledge Sharing* adalah proses timbal balik dimana individu saling bertukar pengetahuan (*tacit dan explicit knowledge*) dan secara bersama-sama menciptakan pengetahuan (solusi) baru. *Knowledge Sharing* merupakan proses yang sistematis dalam mengirimkan, mendistribusikan, dan mendiseminasikan pengetahuan dan konteks multidimensi dari seorang atau organisasi kepada orang atau organisasi lain yang membutuhkan melalui metoda dan media yang variative”. Menurut (Andra & Utami, 2018), “*Knowledge Sharing* atau berbagi pengetahuan dapat didefinisikan sebagai budaya interaksi sosial yang melibatkan mentransfer pengetahuan, pengalaman, dan keterampilan antara anggota organisasi”.

Perilaku berbagi pengetahuan merupakan alat bagi komunitas dalam rangka menghasilkan inovasi guna untuk membantu dalam mentransfer ide-ide baru dan solusi-solusi. Selain itu berbagi pengetahuan memungkinkan sebuah komunitas untuk mengidentifikasi, mempromosikan, dan menyebarkan kebiasaan yang baik. Tidak mengherankan apabila perilaku berbagi pengetahuan bisa menjadi alat untuk menghasilkan komunitas yang berkualitas dan efisien. Jadi,



komunitas yang tidak memiliki praktik berbagi pengetahuan yang efektif dan efisien akan gagal dalam memperoleh manfaat inovasi dan pertumbuhan dari intelektual kapital anggotanya.

#### **b. Pengertian *Knowledge Sharing Behaviour***

Dalam *knowledge management*, *Knowledge Sharing Behavior* adalah salah satu proses yang mendukung terealisasinya manajemen pengetahuan.

(Dwihastuti & Silvianita, 2021) Mendefinisikan bahwa *knowledge sharing* adalah sebuah proses untuk dapat membagikan, menyebarkan, dan saling bertukar informasi dan juga pengetahuan antar individu dengan individu lain, individu ke komunitas, dan antar komunitas ke komunitas lainnya untuk dapat mengimplementasikan sesuatu yang lebih baik dan menciptakan pengetahuan baru. Hal ini dilakukan dengan interaksi sosial dan proses komunikasi antara yang memberi pengetahuan dan yang menerima pengetahuan.

Dalam Islam Perilaku *Knowledge Sharing Behaviour* sangat dianjurkan, sebagaimana yang tercantum dalam firman Allah SWT QS. An-Nahl/16:43.

وَمَا أَرْسَلْنَا مِنْ قَبْلِكَ إِلَّا رَجَالًا نُوحِيَ إِلَيْهِمْ فَسَأَلُوا أَهْلَ الذِّكْرِ  
إِنْ كُنْتُمْ لَا تَعْلَمُونَ

Terjemahnya:

“Dan Kami tidak mengutus sebelum kamu, kecuali orang-orang lelaki yang Kami beri wahyu kepada mereka; maka bertanyalah kepada orang yang mempunyai pengetahuan jika kamu tidak mengetahui.” (QS. An-Nahl/16:43)

Dari pendapat yang telah dipaparkan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa *Knowledge Sharing Behaviour* adalah suatu interaksi sosial dalam berbagi pengetahuan yang tujuannya dapat menyebarkan / memberikan informasi, ide, pengalaman, pemahaman untuk menciptakan pengetahuan yang lebih inovatif.

### c. Indikator *Knowledge Sharing Behaviour*

Kantor Kelurahan berfungsi sebagai wadah pemberian informasi melalui pelayanan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Oleh Karena itu, pengetahuan pegawai sangatlah berpengaruh terhadap proses pemberian informasi kepada masyarakat (*Knowledge Sharing Behaviour*). Menurut Van Den Hoof Van Weneen (Netty Laura, 2019), *Knowledge Sharing Behaviour* memiliki indikator, yaitu sebagai berikut:

#### a) *Knowledge Donating*

*Knowledge donating* merupakan *pentransferan* pengetahuan, seperti berbagi pengetahuan baru, keterampilan, informasi tentang pekerjaan, cerita tentang pekerjaan.

#### b) *Knowledge Collection*

*Knowledge collection* adalah mengumpulkan pengetahuan yang memiliki indikator seperti mengumpulkan pengetahuan baru, informasi baru, ide-ide baru, dan ilmu baru.

Salah satu faktor keberhasilan dari kinerja pelayanan dalam sebuah organisasi adalah budaya berorganisasi. Budaya organisasi, tidak terlepas dari peran dan komitmen pimpinan dan sumber daya

organisasi tersebut.

**d. Manfaat *Knowledge Sharing***

Menurut (Memah et al., 2017) Manfaat *knowledge sharing*, diantaranya :

1. Memberikan peluang yang sama untuk individu dalam organisasi untuk mengakses dan mempelajari pengetahuan,
2. Mengurangi waktu yang diperlukan untuk mendapatkan dan mempelajari pengetahuan yang baru serta dapat meningkatkan peluang untuk belajar,
3. Mempersingkat penyelesaian masalah,
4. Penyelesaian masalah dengan cara yang sudah terbukti efektif di unit lain,
5. Menyiapkan konsep dasar inovasi dengan tersedianya beragam pengetahuan.

**e. Tujuan *Knowledge Sharing***

Tujuan dari *knowledge sharing* (Wahyudi & Laily, 2020) adalah :

- a) memberi keleluasaan guna mengeksplorasi pengetahuan untuk memperoleh atau dapat melahirkan knowledge baru.
- b) memberi peluang bagi semua anggota organisasi untuk memberi akses pengetahuan kemudian mempelajarinya.
- c) memberikan kesempatan belajar lebih luas untuk mengetahui hal-hal yang baru.
- d) membantu karyawan dalam mempercepat penyelesaian masalah atau tugas yang sudah diberikan.

## 2. Teori Pelayanan

Dalam bahasa Inggris, *service*/pelayanan mengacu pada aktivitas yang dilakukan oleh individu atau sekelompok individu secara teratur, tingkat kepuasan yang diperoleh semata-mata dari individu yang memberikan pelayanan atau dari orang yang menerimanya, bergantung pada kapasitas penyedia layanan untuk memenuhi ekspektasi masyarakat. Pelayanan seringkali dipandang sebagai fenomena yang kompleks. Kata pelayanan sendiri memiliki banyak arti, mulai dari pelayanan pribadi hingga pelayanan sebagai produk.

Pelayanan dalam kamus Bahasa Indonesia (2008 : 571) berasal dari kata layan yang berarti membantu (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Sedangkan kata pelayanan mempunyai arti perihal atau melayani jadi pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung.

Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan, disediakan secara memadai serta mudah dimengerti adalah ciri kualitas pelayanan yang baik dalam mengupayakan terbentuknya Masyarakat yang tertib dan taat terhadap aturan.

### 1. Pelayanan Kemasyarakatan

Pelayanan masyarakat yang menjadi fokus administrasi publik kepada masyarakat di Indonesia masih menjadi permasalahan yang memerlukan perhatian dan penyelesaian secara khusus. Misalnya, secara kualitatif hal ini dapat dipelajari dengan mudah

dibuktikan dengan berbagai tuntutan terhadap pelayanan sebagai tanda ketidakpuasan masyarakat sehari-hari banyak terlihat. Penting untuk disadari bahwa pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat selalu mengalami perkembangan, meliputi perubahan paradigma dan modifikasi format layanan sebagai respons terhadap kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat dan pergeseran dalam aparatur pemerintah itu sendiri.

Perangkat Kantor Lurah sebagai wakil pemerintahan mempunyai tugas memenuhi tuntutan masyarakat akan pelayanan yang lebih berkualitas. Karena setiap orang dalam masyarakat pada dasarnya berhak mendapatkan pelayanan yang memuaskan dari aparatur pemerintah desa/kabupaten. Diharapkan dengan memberikan pelayanan, masyarakat secara aktif mendukung tanggung jawab pegawai negeri, memastikan bahwa hak-hak yang diberikan kepada masyarakat seimbang dengan tanggung jawab dan tugas pegawai dalam hal memenuhi kebutuhan administrasi, penyampaian informasi, sosialisasi kegiatan Masyarakat yang timbul sebagai warga negara.

Peningkatan kualitas pelayanan kepada semua orang, tanpa memandang kelas sosial, status, atau pangkat. Selain itu, masyarakat umum berhak mendapatkan pelayanan tersebut berupa pedoman penyelenggaraan pelayanan publik. Menjamin kesejahteraan masyarakat melalui penyediaan pelayanan publik merupakan salah satu peran utama pemerintah. Apabila pelayanan publik diselenggarakan secara efisien, efektif, berkeadilan,

transparan, dan akuntabel, maka hasil yang memuaskan dapat dicapai. Hal ini berarti bahwa semua pemerintah harus mengikuti perkembangan sosial dan terus bersinergi memberikan yang terbaik dalam pelayanannya.

## 2. Pelayanan Publik

Lembaga pemerintahan yang berorientasi mengutamakan pelayanan publik dan kesejahteraan warga negara sangatlah penting. Melayani kebutuhan masyarakat atau komunitas yang berkepentingan dengan organisasi sesuai dengan kebijakan dan pedoman yang ditetapkan dapat dianggap memberikan layanan.

Sedangkan istilah publik berasal dari bahasa Inggris *public* yang berarti publik, masyarakat, negara. Dalam kamus Bahasa Indonesia, kata sebenarnya diterima menjadi “publik” yang berarti “umum”. Banyak orang memahami publik sebagai sekelompok orang yang memiliki keyakinan, emosi, aspirasi, sikap, atau perilaku moral yang sama berdasarkan nilai-nilai normatif. Dengan demikian, pelayanan publik didefinisikan sebagai setiap tugas yang dilakukan pemerintah yang memberikan manfaat bagi suatu kelompok atau unit, mempekerjakan banyak orang, dan memberikan hasil yang positif meskipun tidak ada keluaran yang nyata.

Menurut undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik diuraikan bahwa Pelayanan Publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka peraturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh

aparatur pemerintahan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Selanjutnya kualitas pelayanan Publik, secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk tercapainya kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

1. Transparansi, diartikan sebagai pelayanan yang mudah didapat, jelas, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan, serta tersedia secara memadai dan mudah dipahami;
2. Akuntabilitas, yaitu penyediaan jasa yang memenuhi persyaratan hukum yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai peraturan perundang-undangan yang sesuai.
3. Kondisional, pelayanan dilakukan menyesuaikan dengan kondisi dan kemampuan pemberi juga penerima layanan dengan tetap memberikan pelayanan terbaik berpegang pada prinsip efektivitas pelayanan untuk terus meningkatkan dan mengupgrade pelayanan.
4. Partisipatif, merupakan bentuk pelayanan yang dapat mengajak Masyarakat untuk ikut serta berkolaborasi mengambil peran dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan Masyarakat agar terus dapat ditingkatkan.
5. Kesamaan hak, artinya memberikan pelayanan tanpa yang melakukan diskriminasi yang dilihat dari aspek apapun. Baik dari perbedaan suku, ras, agama, golongan, dan harapan masyarakat.

Lebih lanjut dikatakan bahwa pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) kebutuhan masyarakat atau orang-orang yang mempunyai kepentingan terhadap organisasi sesuai dengan aturan pokok dan prosedur yang telah ditentukan dalam pemenuhan kualitas Layanan publik.

### **3. Indikator Kualitas Layanan**

Menurut Achsa & Wibisono (2021) Kualitas layanan terdiri dari kualitas teknis dan fungsional :

- a. Kualitas Teknis (technical quality), yaitu apa saja yang diperoleh penerima layanan
- b. Kualitas Fungsional (functional quality), yaitu dengan cara bagaimana konsumen memperoleh jasa.

### **4. Sumber Daya Manusia**

Sumber Daya Manusia (SDM) Dibutuhkan untuk mencapai tujuan organisasi/perusahaan. Sumber Daya Manusia sangatlah penting. Mengingat manusialah yang mengendalikan faktor-faktor lain, maka sumber daya manusia merupakan sumber daya organisasi yang paling penting jika dibandingkan dengan unsur sumber daya lainnya seperti modal dan teknologi.

Perusahaan atau organisasi sumber daya manusia merupakan hal yang sangat penting untuk dimiliki, selain itu sumber daya manusia juga diartikan sebagai seseorang yang mampu andil



dalam mencapai tujuan dari suatu organisasi atau perusahaan (Ahsaina, 2021). Penerapan manajemen, khususnya di bidang manajemen sumber daya manusia, atau dapat dikatakan bahwa HRD sama dengan manajemen pada umumnya. Suatu organisasi berharap dapat melihat peningkatan kinerja karyawan melalui pengelolaan sumber daya manusia. Di antara berbagai unsur yang mempengaruhi tercapainya tujuan organisasi, sumber daya manusia merupakan komponen yang paling menentukan. Berfungsinya sumber daya lainnya bergantung pada sumber daya manusia.

Sumber daya manusia secara umum didefinisikan sebagai orang-orang yang menjadi tulang punggung institusi dan dunia usaha, serta bertindak sebagai aset yang keterampilannya perlu diasah dan diperluas, baik institusi maupun perusahaan.

a. Aparatur Negara

Aparatur Negara adalah pegawai negara sipil yang diangkat dan diberhentikan oleh pemerintah. Ada 2 (dua) pengertian pegawai Negeri menurut Undang-Undang pokok kepegawaian No. 5 tahun 2014 tentang ASN yaitu :

- a. Pegawai negeri adalah unsur aparatur, abdi negara, dan abdi masyarakat yang dengan kesetiannya dan ketaatannya kepada Pancasila dan undang-undang Dasar 1945, negara dan pemerintahan menyelenggarakan tugas pemerintahan dan Pembangunan.

b. Pegawai negeri adalah mereka yang telah memenuhi syarat-syarat yang ditentukan dalam peraturan perundang-perundangan yang berlangsung Administrasi Kelurahan.

b. Masyarakat

Masyarakat didefinisikan sebagai populasi yang cukup besar dengan budaya yang relatif sama dalam tingkat kemandirian yang tinggi dan dari orang-orang yang tinggal dengan cara hidup yang sama..

Masyarakat dapat menjadi tertib jika semua kepentingan dalam administrasi dilayani dengan bijak dan jika aparat desa/lurah menyeimbangkan semua kepentingan masyarakat baik kepentingan individu maupun kepentingan umum masyarakat desa/lurah. Dengan kata lain, keadilan dipraktikkan untuk memenuhi kebutuhan dan tuntutan masa depan terkait kesejahteraan masyarakat, pemerintah dapat mempertimbangkan kebijakan kependudukan yang bertujuan untuk mengatur dan meningkatkan pelayanan. Strategi ini, yang didasarkan pada pembuatan kebijakan kependudukan yang ditargetkan pada pengendalian dan peningkatan kualitas, berpusat pada peningkatan kualitas.

## 5. Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh pihak perusahaan berupa hal yang tidak berwujud namun dapat dirasakan oleh konsumen. Pengukuran Kualitas Pelayanan dapat dilihat dari terhadap suatu layanan yang telah diterima oleh konsumen untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan harapannya.

Dalam memberikan Kualitas Pelayanan perusahaan juga harus memiliki prinsip untuk mewujudkannya, ada enam pokok prinsip pokok dalam kualitas Kualitas Pelayanan menurut Tjiptono dan Chandra (2016:141), yaitu :

- a) Kepemimpinan Strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin perusahaannya untuk meningkatkan kualitas hanya berdampak kecil terhadap perusahaannya.
- b) Pendidikan Semua personil perusahaan dari manajer puncak sampai karyawan operasional harus memperoleh pendidikan mengenai kualitas. Aspek-aspek yang perlu mendapat penekanan dalam pendidikan tersebut meliputi konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat dan teknis implementasi strategi kualitas, dan peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas.
- c) Perencanaan Proses perencanaan strategi harus mencakup

pengukuran dan tujuan kualitas yang dipergunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visinya.

- d) Review Proses review merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasional. Proses ini merupakan suatu mekanisme yang menjamin adanya konstan untuk mencapai tujuan kualitas.
- e) Komunikasi Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi dalam perusahaan. Komunikasi harus dilakukan oleh karyawan, pelanggan, dan stakeholder perusahaan lainnya. Seperti pemasok, pemegang saham, pemerintah, masyarakat umum, dan lain-lain.
- f) Penghargaan dan pengakuan Penghargaan dan pengakuan merupakan aspek yang penting dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan yang berprestasi baik perlu diberikan penghargaan dan prestasinya tersebut diakui. Dengan demikian diberikan penghargaan dan prestasinya tersebut diakui. Dengan demikian dapat meningkatkan motivasi, moral kerja, rasa bangga, rasa kepemilikan setiap orang dalam organisasi, yang pada akhirnya dapat memberikan kontribusi besar bagi perusahaan dan bagi pelanggan yang dilayani.

Berdasarkan pengertian diatas menurut peneliti dapat disimpulkan prinsip-prinsip yang harus diterapkan dalam melakukan Kualitas Pelayanan adalah:

- 1) Kepemimpinan Strategi
- 2) Pendidikan
- 3) Perencanaan Proses
- 4) Review Proses
- 5) Komunikasi Implementasi
- 6) Penghargaan dan
- 7) Variasi model
- 8) Kualitas Pelayanan
- 9) Kualitas Pelayanan Pribadi
- 10) Kenyamanan

#### **B. Penelitian Terdahulu**

Dalam mengadakan penelitian, maka tidak terlepas dari penelitian terdahulu yang relevan, tujuannya untuk memperkuat hasil penelitian. Penulis menggunakan beberapa referensi terkait dengan peran *knowledge sharing* dalam meningkatkan kualitas layanan publik,

Penelitian pertama adalah jurnal yang dilakukan oleh (Marande, 2017) dengan judul "*Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Gebangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso*". Jenis Penelitian ini berupa metode deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan a kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Gebangrejo Kecamatan Poso Kabupaten Poso belum optimal dalam memberikan pelayanan

kepada masyarakat karena masih terdapat pelayanan yang masih kurang baik sehingga masih perlu ditingkatkan.

Penelitian kedua adalah jurnal yang dilakukan oleh (Yunaningsih et al., 2021) dengan judul "*Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Melalui Digitalisasi*" (study kasus di RW 04 Kelurahan Cikawao Kecamatan Lengkong Kota Bandung. Jenis Penelitian ini berupa metode deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa teknologi dan informasi yang berkembang saat ini seperti *artificial Intelligent, mobile otonom*, dan internet memberikan pengaruh yang sangat besar terhadap kehidupan manusia khususnya dalam hal cara berfikir dan cara bersikap.

Penelitian ketiga adalah jurnal yang dilakukan oleh (Fahlefi et al., 2014) dengan judul "*Penerapan Teknologi Informasi Bagi Pelaksanaan Pelayanan Publik*" (study kasus di Kantor Kelurahan Ujung Sabbang Kota Pare-pare). Jenis Penelitian ini berupa metode deskriptif kualitatif. Hasil Penelitian menegaskan bahwa penerapan teknologi informasi dalam pengelolaan data bagi pelayanan *public* pada BP2TSP Kota Samarinda telah terlaksana dengan baik melalui program dan aplikasi yang sesuai dengan struktur data pelayanan perijinan secara internal.

Penelitian keempat adalah jurnal yang dilakukan oleh (Imanda, 2015) dengan judul "*Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil*". Berlokasi di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Jenis Penelitian ini berupa metode deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan publik di dinas Disdukcapil kota Pekanbaru belum memadai, kondisi ini diketahui dari kondisi fisik bangunan yang kurang

memadai, masih terdapatnya pegawai yang lemah dalam bekerja serta tidak adanya kepastian waktu yang diberikan kepada masyarakat atas kapan selesainya urusan mereka.

Penelitian kelima adalah jurnal yang dilakukan oleh (Nurzaitun, 2014) dengan judul "*Pengembangan Strategi Manajemen Pengetahuan untuk mendukung pelaksanaan reformasi birokrasi*" (study kasus di Kementrian Perindustrian). Jenis Penelitian ini berupa metode deskriptif kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa dalam Upaya pengelolaan pengetahuan terkait pengembangan e-government, tidak hanya melibatkan unit kerja TI saja, dalam hal ini pusdatin; namun melibatkan unit-unit kerja yang lain, serta pihak eksternal kemenperin yang berkaitan dengan proses bisnis yang didukung oleh e-government itu sendiri.

Penelitian keenam adalah jurnal yang dilakukan oleh (Purwadi et al., 2019) dengan judul "*Analisis Kualitas Pelayanan Di Kantor Kelurahan Padasuka Kecamatan Cimencyan Kabupaten Bandung*". Jenis Penelitian ini berupa metode deskriptif kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian bahwa kualitas layanan pada Kantor Kelurahan Kecamatan Cimencyan belum memiliki kualitas yang baik. Itu dilihat dari beberapa aspek, yaitu: (a) Ketepatan waktu layanan, termasuk timeout; (b) Akurasi layanan; (c) Kemudahan memberikan layanan, yaitu fasilitas pendukung seperti komputer yang jumlahnya masih lebih sedikit; (d) Kenyamanan dalam memperoleh layanan yang berkaitan dengan tempat layanan, area parkir, ketersediaan informasi, dan lain-lain; (e) Atribut pendukung lainnya, seperti ruang tunggu ber-AC.

Penelitian ketujuh adalah jurnal yang dilakukan oleh (Khoirudin et al., 2020) dengan judul "*Kegiatan Berbagi Pengetahuan Sebagai Upaya Peningkatan Kompetensi Guru Di Smkn 4 Bandung*". Jenis Penelitian ini berupa metode deskriptif kualitatif. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat aktivitas formal dan non-formal yang terlibat dalam proses berbagi pengetahuan, perilaku guru bervariasi tergantung pada kepribadian mereka ada yang lebih aktif daripada pasif. Tantangannya adalah keseimbangan dari ilmu yang didapatkan bisa tersalurkan dengan baik kepada murid dalam proses pembelajaran dengan implementasi bahan ajar yang terukur. Terakhir, perlu dicatat bahwa terus melatih berbagi pengetahuan di kalangan guru di SMK Negeri 4 Bandung sangat penting untuk meningkatkan keahlian mereka dan berfungsi sebagai sarana untuk menumbuhkan rasa kebersamaan juga pengembangan mutu diri dalam proses mengajar.

Penelitian kedelapan adalah jurnal yang dilakukan oleh (Hidayat et al., 2015) dengan judul "*Penerapan Dimensi Sound Governance Dalam Pelayanan publik Di Kantor Samsat Kabupaten Gowa*". Jenis Penelitian ini berupa metode deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan dimensi *sound governance* dalam pelayanan publik di kantor SAMSAT Kabupaten Gowa adalah mengenai proses dalam pengambilan keputusan, kebijakan dan pelaksanaannya sudah cukup baik. Persepsi masyarakat terhadap pelayanan Kantor SAMSAT dalam kaitannya dengan tata kelola yang sehat adalah sebagai berikut: (a) Transparansi pelayanan publik di kantor SAMSAT Kabupaten Gowa masih minim, hanya sebagian yang dipublikasikan ke publik; (b)



Kondisi pelayanan publik di Kantor SAMSAT Kabupaten Gowa masih perlu diatur dengan baik untuk meminimalisir konflik pegawai-masyarakat; dan (c) Kesetaraan pelayanan publik di kantor SAMSAT Kabupaten Gowa. Dalam hal ini, masih terdapat variasi layanan yang ditawarkan.

Penelitian kesembilan adalah jurnal yang dilakukan oleh (Susila Wibawa, 2019) dengan judul *“Urgensi Keterbukaan Informasi dalam Pelayanan Publik sebagai Upaya Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan yang Baik”*. Jenis Penelitian ini berupa metode deskriptif kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian, tercermin bahwa pelayanan publik di Indonesia masih belum optimal. Sebagaimana harapan masyarakat, akan mengurangi esensi tujuan pemerintah (negara) untuk mewujudkan kesejahteraan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia. Untuk itu salah satu upaya yang harus segera dilakukan dalam mewujudkan pelayanan publik yang baik dan prima adalah mengoptimalkan keterbukaan informasi publik di dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Penelitian kesepuluh adalah jurnal yang dilakukan oleh (Muharam, 2019) dengan judul *“Inovasi Pelayanan Publik Dalam Menghadapi Era Revolusi Industri 4.0 Di Kota Bandung”*. Jenis Penelitian ini berupa metode deskriptif kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian, Pemerintah Kota Bandung telah menerapkan berbagai inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik untuk mempersiapkan revolusi industri 4.0. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kota Bandung telah membuat pedoman pelayanan publik berbasis elektronik yang memudahkan proses permohonan

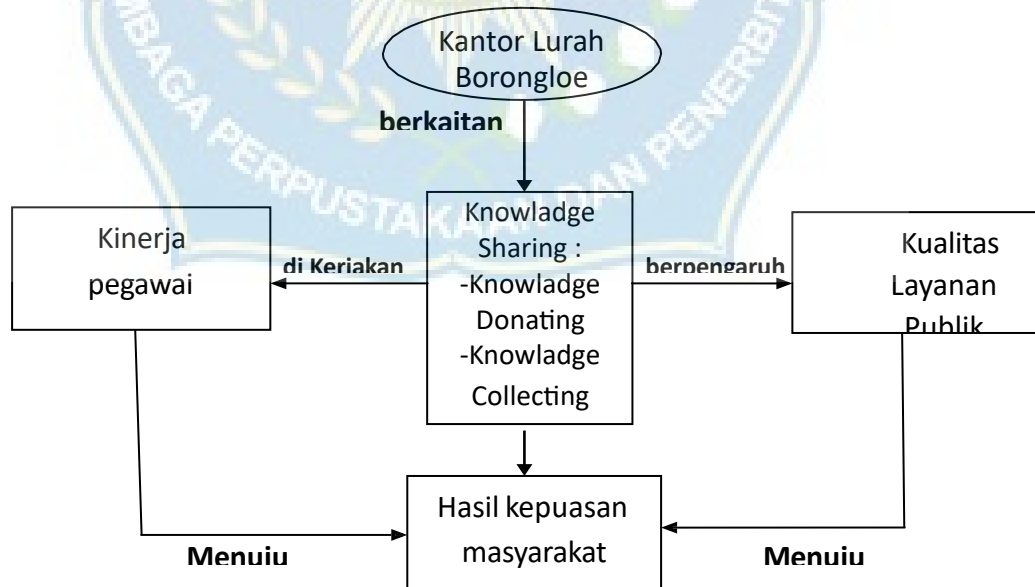
berbagai izin, seperti HAYU, Kredit Melati, Aplikasi Gadget Mobile untuk Lisensi (GAMPIL), dan Ramah Kredit. Selain mempermudah melalui perizinan online (layanan resmi dan website), petugas dapat mengambil berkas permohonan serta mengirimkan izin dan non izin ke rumah atau kantor pemohon.

### C. Kerangka Konsep

Kerangka konsep penelitian adalah kaitan atau hubungan antara konsep satu dengan konsep yang lainnya dari masalah yang ingin diteliti. Kerangka konsep bertujuan untuk mempermudah suatu penelitian.

Pengembangan kerangka konsep penelitian ini didasarkan kepada peran *Knowledge Sharing* dalam meningkatkan kualitas layanan publik di Kantor Lurah Borongloe. Oleh karena itu kerangka konsep dalam penelitian ini dapat digambarkan seperti pada gambar di bawah ini,

**Gambar 2.1 Kerangka Konsep**



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang terdapat pada penelitian ini didasarkan sesuai pedoman yang berlaku. Adapun terkait penjelasan penelitian ini diuraikan sebagai berikut.

#### **A. Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif (Sugiyono, 2017) menjelaskan penelitian kualitatif sebagai metode studi berdasarkan falsafah postpositivism, yang digunakan untuk meneliti kondisi objek alami, (kebalikannya adalah sebuah eksperimen) di mana para peneliti adalah sebagai instrumen utama, teknik pengumpulan data yang ditriangulasi (dikombinasikan), analisis data induktif, dan penelitian kualitatif. Peneliti mendeskripsikan dengan memaparkan bagaimana kinerja Pegawai Kantor Lurah dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat di Desa Borongloe Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa. Untuk memberikan gambaran atau penjelasan yang metodis, faktual, dan tepat mengenai seberapa baik pegawai Kantor Lurah dalam melakukan pengabdian kepada masyarakat di Desa Borongloe Kabupaten Gowa, digunakan metode deskriptif kualitatif.

#### **B. Fokus Penelitian**

Fokus penelitian merupakan suatu penentuan konsentrasi sebagai pedoman arah suatu penelitian dalam upaya mengumpulkan dan mencari informasi serta sebagai pedoman dalam mengadakan pembahasan atau

menganalisa sehingga penelitian tersebut benar-benar mendapatkan hasil yang diinginkan.

Dalam konteks ini, fokus penelitian yang merupakan pemusatan konsentrasi terhadap rumusan penelitian yang sedang dilaksanakan, yaitu Peran *Knowledge Sharing Behaviour* dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Publik di Kantor Lurah Borongloe, Kabupaten Gowa. Adapun yang menjadi titik fokusnya yaitu wawancara terhadap Lurah Borongloe, Pegawai Lurah Borongloe 2 orang dan Masyarakat Kelurahan Borongloe berjumlah 3 orang.

### **C. Lokasi dan Waktu Penelitian**

#### **a. Lokasi Penelitian**

Lokasi pelaksanaan penelitian berada di Kantor Lurah Borongloe, berlokasi di Jl. Poros Malino Balang-balang, Kecamatan Bontomarannu, Kabupaten Gowa, Kota Makassar, Sulawesi Selatan, Kode Pos 92171.

#### **b. Waktu Penelitian**

Kegiatan penelitian ini dilakukan dalam waktu minimal 2 bulan mulai bulan Desember-Januari 2024.

#### D. Jenis dan Sumber Data

Penelitian kualitatif menggunakan dokumen, kata-kata, dan tindakan penting sebagai sumber data. Selain itu, informan yang digunakan dalam penelitian ini memberikan data karena dianggap mempunyai pengetahuan yang paling komprehensif dan tepat mengenai subjek penelitian. Dalam penelitian kualitatif, kata-kata dan tindakan berfungsi sebagai sumber data; sumber lain termasuk dokumen.

Ada dua kategori sumber data yang digunakan dalam penelitian ini:

##### 1. Data Primer

Dalam penelitian ini sumber data berdasarkan hasil interview (wawancara) yang diperoleh dari Kepala Lurah Deny S, Sos., M.M, Pegawai Kantor Lurah Borongloe, dan masyarakat yg bertempat tinggal di Kelurahan Borongloe Kabupaten Gowa.

##### 2. Data Sekunder

Informasi data sekunder yang diperoleh melalui pihak kedua atau data yang didapatkan secara tidak langsung melalui media diantaranya buku-buku, jurnal, laporan dan data yang relevan guna membantu menyelesaikan persoalan dalam kajian penelitian ini. Dalam penelitian ini juga memaparkan data yang didapatkan dari pihak Kantor Kelurahan Borongloe Kabupaten Gowa.

## E. Informan

Informan adalah subyek penelitian yang dapat memberikan informasi mengenai fenomena / permasalahan yang diangkat dalam penelitian. Dalam penelitian kualitatif, informan terbagi atas: informan kunci, informan utama, dan informan pendukung (Heryana, 2017).

**Tabel 3.1 Informan Penelitian**

No	Informan	Keterangan	Jumlah
1.	Lurah Borongloe	Informan Kunci	1 orang
2.	Pegawai Kantor Lurah Borongloe	Informan Utama	1 Orang
3.	Mayarakat Kelurahan Borongloe	Informan Tambahan	2 Orang
<b>Total</b>			<b>4 Orang</b>

- a. Informasi kunci yaitu: Lurah Borongloe yang berperan dan terlibat dalam interaksi sosial penelitian.
- b. Informan utama yaitu: Pegawai Kantor Lurah Borongloe (1 Orang), mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian.
- c. Informan tambahan yaitu: Masyarakat Kelurahan Borongloe (2 Orang), mereka yang memberi informasi terkait pengalaman pelayanan yang dirasakan saat melakukan Interaksi sosial di Kantor Kelurahan Borongloe.

## **F. Metode Pengumpulan Data**

Metode Pengumpulan data adalah teknik atau cara-cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data. Beberapa metode pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu metode wawancara, observasi, dan dokumentasi. Berikut akan dijelaskan masing-masing metode:

### **a. Observasi**

Observasi yang dilakukan dengan proses melihat, mengamati, dan mencatat tingkah laku secara metodis untuk tujuan tertentu dengan mencari informasi yang dapat dimanfaatkan untuk menarik suatu kesimpulan. Teknik ini diperoleh sesuai kondisi lapangan sebenarnya, maka dengan menggunakan observasi pada penelitian ini dapat meniadakan keraguan peneliti mengenai daya yang diamati dan dikumpulkan.

### **b. Wawancara**

Wawancara adalah suatu proses interaksi antara dua orang atau lebih dimana orang yang diwawancarai dan pewawancara mempunyai hak yang sama untuk bertanya dan menerima pertanyaan. Metode pengumpulan data dilakukan dengan mewawancarai langsung pihak-pihak yang bersangkutan, yaitu Lurah Borongloe, Pegawai Lurah Borongloe dan Masyarakat Kelurahan Borongloe.

### c. Dokumentasi

Dokumentasi didapatkan baik dalam bentuk sumber tertulis, film, gambar (foto), maupun karya monumental, dokumentasi merupakan sumber data yang digunakan untuk menyelesaikan penelitian. Semua materi ini menawarkan informasi untuk proses penelitian. Dalam hal ini, dokumen-dokumen yang berkaitan dengan permasalahan penelitian akan dikumpulkan oleh peneliti di Kantor Kelurahan Borongloe Kabupaten Gowa Kota Makassar..

### G. Metode Analisis Data

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif kualitatif yang menggambarkan dengan data- data atau kalimat dan disusun berdasarkan urutan pembahasan yang telah direncanakan. Data yang diperoleh kemudian disusun dan digambarkan menurut apa adanya, semata-mata untuk memberi gambaran yang tepat dari suatu individu, secara objektif berdasarkan kerangka tertentu yang telah dibuat oleh peneliti.

Adapun langkah-langkah dalam teknik analisis data dalam penelitian ini adalah :

#### 1. Reduksi data

Mereduksi data artinya merangkum, memilih, serta memilah-milah hal-hal yang pokok, dalam arti lain berfokus kepada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Sehingga data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.



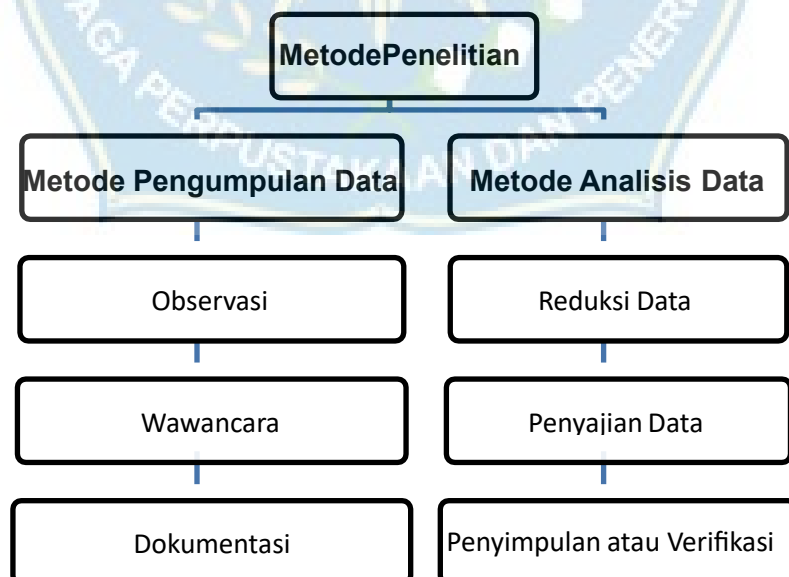
## 2. Penyajian data

Penyajian data adalah sekumpulan informasi tersusun yang memungkinkan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data ini ditampilkan secara sederhana dalam bentuk kata-kata, kalimat naratif, serta tabel, agar data yang telah diambil dapat tersusun dan mudah untuk dipahami.

## 3. Penyimpulan data atau Verifikasi

Kegiatan penyimpulan merupakan langkah lebih lanjut dari kegiatan reduksi dan penyajian data. Data yang sudah direduksi dan disajikan secara sistematis sebagai bahan untuk menarik kesimpulan. Alasan mengapa menggunakan metode kualitatif karena ingin mengetahui Peran Knowledge Sharing Behaviour Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Publik di Kantor Lurah Borongloe Kabupaten Gowa.

Berikut adalah alur metode penelitian yang digambarkan dalam flowchart:



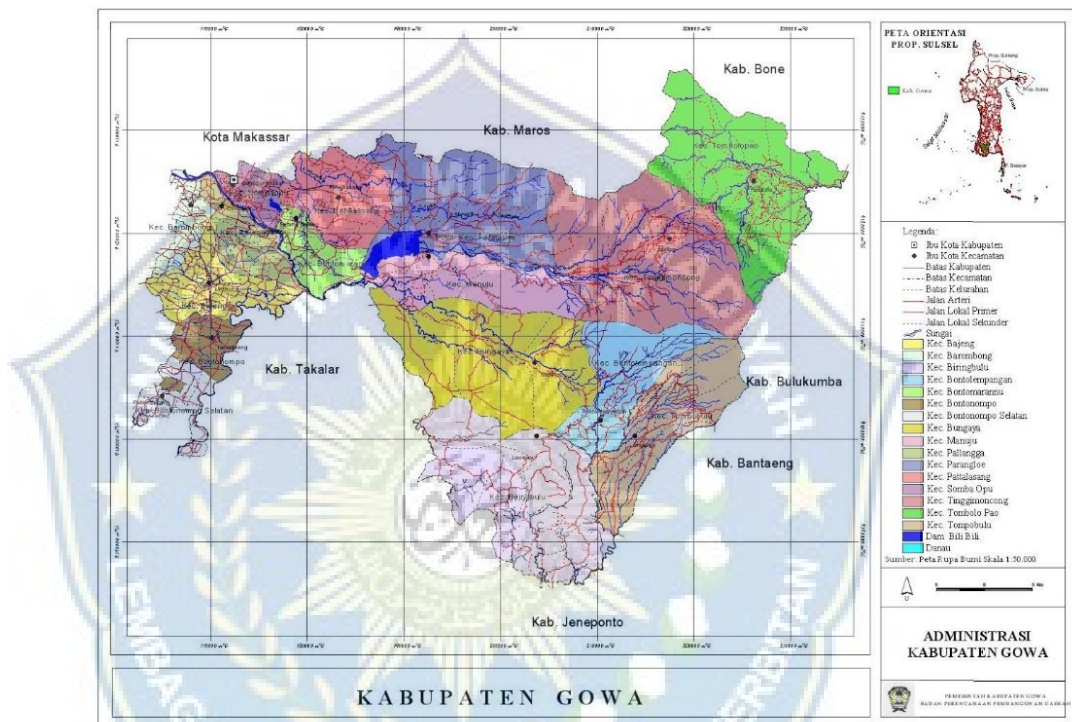
**Gambar 3.1 Flowchart Metode Penelitian**

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Objek Penelitian

##### 1. Gambaran Umum Profil Kabupaten Gowa



**Gambar 4.1** Peta Kabupaten Gowa

Kabupaten Gowa terletak  $5^{\circ}33.6'$  timur Kutub Utara dan  $12^{\circ}38.16'$  timur Jakarta. Wilayah administratifnya terletak antara  $5^{\circ}5'$  dan  $5^{\circ}34.7'$  Lintang Selatan dan  $12^{\circ}33.19'$  sampai  $13^{\circ}15.17'$  Bujur Timur dari Jakarta. Di wilayah selatan Provinsi Sulawesi Selatan, Kabupaten Gowa berbatasan dengan tujuh kabupaten/kota lainnya, termasuk berbatasan dengan Kabupaten Maros dan Kota Makassar di sebelah utara. Berbatasan dengan Kabupaten Bantaeng, Bulukumba,

dan Sinjai di sebelah timur. Berbatasan dengan Kabupaten Jeneponto dan Takalar di selatan, serta Makassar dan Kota Takalar di barat.

Kabupaten Gowa mempunyai luas wilayah 1.883,33 km<sup>2</sup> atau 3,01% dari luas wilayah Provinsi Sulawesi Selatan. Terdapat delapan belas kecamatan di wilayah Kabupaten Gowa, dengan total 167 desa dan 726 dusun / lingkungan..

## 2. Sejarah Kelurahan Borongloe



Gambar 4.2 Peta Kelurahan Borongloe

Sejarah terbentuknya Gallarrang Borongloe dimulai dari rasa ingin tahu sejauh mana proses pemerintahan, Pembangunan masyarakat sejak bergulirnya /terbentuknya Gallarrang Borongloe sampai sekarang ini.

Gallarrang Borongloe membawahi 14 Kepala Kampung yakni :

1. Kepala Kampung Panggentungan
2. Kepala Kampung Bontoramba
3. Kepala Kampung Buttadidi
4. Kepala Kampung Baronga
5. Kepala Kampung Cambaya
6. Kepala Kampung Pakatto
7. Kepala Kampung Bonto-Bonto (Sekarang Bili-Bili}
8. Kepala Kampung Borong Kaluku
9. Kepala Kampung Borong Rappo
10. Kepala Kampung Bontoa/Kampili (Pallangga)
11. Kepala Kampung Parang Banoa
12. Kepala Kampung Koccikang
13. Kepala Kampung Borong Pa'Lala
14. Kepala Kampung Songkolo

Ke-14 Kepala Kampung berada dibawah naungan langsung Gallarrang Borongloe yang menangani masalah Pemerintahan, Keamanan, Kesejahteraan rakyat dan pemberdayaan masyarakat.

Status 14 Kepala Kampung ini sama dengan status Kepala Desa/Kelurahansekarang ini. Jadi kepala kampung tidak sama dengan Kepala Dusun/Kepala Lingkungan karena Kepala Kampung lebih luas

wewenangnya misalnya dalam melakukan kegiatan keagamaan yakni shalat jum'at dan shalat lima waktu yang hanya dilakukan pada satu masjid yang terdapat di Balang-Balang. Hal ini disebabkan karena pada saat itu, hanya terdapat satu masjid sebagai tempat beribadah Kepada Tuhan yang Maha Esa. Dalam melakukan kegiatan pemerintahan, kepala Kampung dibantu oleh Sa'riang atau polisi Kampung, guna Kelancaran pelayanan Kepada masyarakat. Tugas Kepala Kampung ialah melakukan penagihan pajak atau biasa disebut Sima, dimana masyarakat langsung membayar Sima/Pajak di rumah Kepala Kampung. Disamping melakukan tugas pokok yakni pemerintahan, hukum, pembangunan, Keamanan kepala kampung di fasilitasi berupa sawah (panganreang) untuk menghidupi keluarga dan tamu kepala kampung.

Gallarrang Borongloe termasuk 9 Batesalampang, yang dimana Bate berartidaerah kekuasaan Sombaya Ri Gowa. Pada setiap sidang kerajaan (Sombaya Ri Gowa ) harus di hadiri pemerintahan kerajaan harus dihadiri 9 Bate Salampang. Gallarrang Borongloe Yakni:

1. Bukkuru Karaeng Mangukung Sebagai Gallarrang Borongloe Pertama
2. Biba Karaeng Jannang Sebagai Gallarrang Borongloe kedua
3. Tapa Dg.Ngasi Sebagai Gallarrang Borongloe Ketiga
4. Hamzah Dg.Tompo Sebagai Gallarrang Borongloe Keempat
5. Manggaukang Dg.Kulle Sebagai Gallarrang Borongloe Kelima
6. Galaxy Dg.Kio Sebagai Gallarrang Borongloe Terakhir pada zaman Kerajaan.

Beralih ke zaman ORLA (Orde Lama) berubah namanya menjadi Diatrik Borongloe, Galaxy Dg kio menjabat, sehingga menjadi Kecamatan dan berubah nama dari distrik Borongloe ke Kecamatan Bontomarannu, dimana kepala kecamatan Bontomarannu pertama ialah Karaeng Pattallassang.

Munculnya nama kata Kecamatan Bontomarannu sebagai kata alternative karena dua distrik yakni distrik Borongloe dan distrik Pattallassang saling tidak mau mengalah untuk menjadikan salah satu Kecamatan yang baru. Sehingga diambillah kata Kecamatan Bontomarannu sebagai kata alternative.

### **3. Sejarah Pemerintahan Desa/Kelurahan Borongloe**

Kelurahan Borongloe diawali dengan sebuah kampung yang dihuni oleh keluarga besar Borong maka diberilah nama BORONGLOE Yang artinya "Keluarga Besar". Borongloe dipimpin oleh :

1. Pada Tahun 1962-1974 Dipimpin Oleh H.ABD.HAMID DG.LALANG
2. Pada Tahun 1974-1979 Dipimpin Oleh ABD.AZIS
3. Pada Tahun 1979-1993 Dipimpin Oleh H.M.GALIB DG.MANGATI

Kemudian Kelurahan Borongloe dimekarkan Menjadi Dua Kelurahan yaitu Kelurahan Borongloe dan Kelurahan Bontomanai.

1. Pada Tahun 1993-1997 Dipimpin Oleh DRS.HABLIL HAMZAH
2. Pada Tahun 1997-2002 Dipimpin Oleh DRS.KAMARUDDIN
3. Pada Tahun 2002-2006 Dipimpin Oleh RUSTAM JABBAR

Kemudian Kelurahan Borongloe Dimekarkan Menjadi Dua Kelurahan Yaitu Kelurahan Borongloe dan Kelurahan Romang Lompoa

1. Pada Tahun 2006-2017 Dipimpin Oleh H. ABD. RIFAI  
MAPPARESSA, SH, M.Si.
2. Pada Tahun 2017-2019 Dipimpin Oleh ANWAR SAENI
3. Pada Tahun 2019-2022 Dipimpin Oleh AKBAR TOLA S.E
4. Pada Tahun 2022-sekarang Dipimpin Oleh DENNY S.Sos

#### 4. Visi Dan Misi Kelurahan Borongloe

- **Visi :**

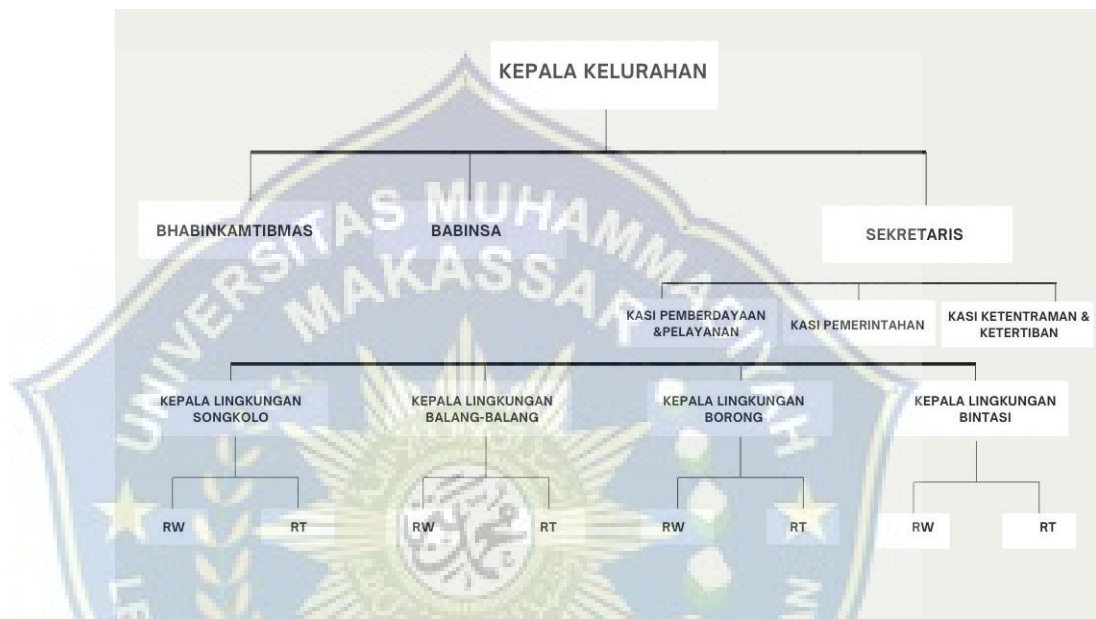
1. Pemerintah harus menjadi Rahmat untuk rakyatnya
2. Pemerintah harus adil untuk kesejahteraan dan kemakmuran rakyatnya

- **Misi :**

1. Mewujudkan pelayanan prima (profesional dan loyalitas) untuk rakyatnya
2. Memancing partisipasi Masyarakat dalam segala aspek kehidupan
3. Melaksanakan pembangunan dan pengawasan.

## 5. Struktur Organisasi

Struktur organisasi kelurahan berdasarkan pada Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 159 Tahun 2004 tentang Pedoman Organisasi Kelurahan, kelurahan terdiri dari lurah, sekretaris kelurahan dan seksi sebanyak-banyaknya empat seksi, serta jabatan fungsional.



**Gambar 4.3 Struktur Organisasi Kelurahan Borongloe**

### Job Description :

#### A. Kepala Kelurahan

1. Penyelenggaraan dan evaluasi di bidang pemerintahan
2. Penyelenggaraan dan pembinaan di bidang pemberdayaan masyarakat
3. Penyelenggaraan, pembinaan, pengembangan, serta memfasilitasi ekonomi dan pembangunan
4. Penyelenggaraan dan pembinaan di bidang ketenteraman dan ketertiban umum



5. Pembinaan terhadap lembaga kemasyarakatan di wilayah kelurahan
6. Pengelolaan urusan kesekretariatan.

B. Sekretaris Lurah

1. Penyusunan program, koordinasi, pembinaan, pengaturan, dan pengendalian penyusunan program serta rencana kegiatan kelurahan
2. Penyusunan program, koordinasi, pembinaan, pengaturan, dan pengendalian penyusunan rencana anggaran
3. Penyusunan program, koordinasi, pembinaan, pengaturan dan pengendalian pengelolaan urusan surat-menyurat, ekspedisi, dan kearsipan
4. Penyusunan program, koordinasi, pembinaan, pengaturan dan pengendalian urusan rumah tangga dan perlengkapan
5. Penyusunan program, pembinaan, pengaturan, pengendalian dan evaluasi pengelolaan administrasi kepegawaian.

C. Bendahara Kelurahan

1. Penyusunan rancangan APB
2. Pelaksanaan pencatatan pemasukan dan pengeluaran kas kelurahan
3. Melaporkan pelaksanaan APB
4. Laporan dan pertanggungjawaban realisasi APB.

D. Bhabinkamtibmas

1. Menyelesaikan perselisihan warga masyarakat atau komunitas
2. Mengambil langkah-langkah yang diperlukan sebagai tindak lanjut kesepakatan FKPM dalam memelihara keamanan lingkungan
3. Mendatangi tempat kejadian perkara (TKP) dan melakukan tindakan pertama di tempat kejadian perkara (TPTKP)
4. mengawasi aliran kepercayaan dalam masyarakat yang dapat menimbulkan perpecahan atau mengancam persatuan dan kesatuan bangsa

E. Babinsa

1. Melatih satuan perlawanan rakyat
2. Memimpin perlawanan rakyat di pedesaan
3. Memberikan penyuluhan kesadaran bela negara
4. Memberikan penyuluhan pembangunan masyarakat desa di bidang Hankamneg
5. Melakukan pengawasan fasilitas atau prasarana Hankam di pedesaan atau kelurahan
6. Memberikan laporan tentang kondisi sosial di pedesaan secara berkala.

F. Kasi Pemberdayaan dan pelayanan Masyarakat

1. Pelayanan kepada Masyarakat bidang sosial budaya
2. Melaksanakan program Pembangunan pengentasan kemiskinan

3. Penyaluran bantuan korban bencana alam dan pemberdayaan Perempuan
4. Bekerjasama dan membantu tim PKK, forum kota sehat kelurahan dan Karang Taruna

G. Kasi Pemerintahan

1. melaksanakan urusan pemerintahan umum.
2. Penyusunan program dan pembinaan penyelenggaraan pemerintahan umum
3. Penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil melalui simyankel
4. Pembinaan organisasi dan administrasi RT beserta perangkatnya
5. Pemeliharaan data wilayah dan kependudukan

H. Kasi Ketentraman dan Kebersihan

1. Penyelenggaraan pembinaan ketentraman dan ketertibankebersihanserta lingkungan hidup.
2. Menghimpun, mengelola dan evaluasi data bidang Tramtib, Kebersihan dan Lingkungan Hidup
3. Penyelenggaraan pelayanan administrasi ketentraman dan ketertiban serta perlindungan Masyarakat
4. Penyelenggaraan pembinaan kerukunan warga masyarakat

#### I. RT dan RW

1. Melaksanakan tugas pokok RT dan RW
2. Melaksanakan musyawarah serta mengambil keputusan dari musyawarah tersebut
3. Menerima masukan masyarakat serta memprosesnya dengan melakukan penyusunan rencana berdasarkan keinginan masyarakat untuk selanjutnya diproses apakah layak untuk ditindaklanjuti
4. Membina warga setempat agar hidup dalam kekeluargaan
5. Membantu dalam pelayanan masyarakat yang menjadi tugas pemerintah daerah
6. Membuat laporan atas keberlangsungan kehidupan warga yang sekiranya perlu dilaporkan
7. Membuat laporan atas kegiatan organisasi secara berkala

#### B. Penyajian Data Hasil Penelitian

Penyajian data merupakan bagian mengungkap data yang dihasilkan dalam penelitian sesuai dengan metode dan prosedur yang digunakan dengan sistem yang disesuaikan dengan fokus penelitian dan analisis data yang relevan.

Pada tahap ini, peneliti akan memaparkan bagian terpenting dari penelitian yang difokuskan pada Peran Knowledge Sharing Behaviour Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Dikantor Lurah Borongloe Kabupaten Gowa. Pendekatan yang digunakan adalah analisis kualitatif

yang bersifat interpretatif, sehingga yang penting untuk dikemukakan dalam hal latar belakang objek adalah penyajian data hasil penelitian.

Berdasarkan data yang diperoleh dari penelitian ini, hasilnya menunjukkan bahwa *Knowledge Sharing Behaviour* memiliki peranan yang penting dalam peningkatan kualitas layanan publik Dikantor Lurah Borongloe Kabupaten Gowa. Berbagi pengetahuan ini terutama berkaitan dengan peningkatan pemahaman kapasitas ilmu, dan pengalaman.

#### **1. Peran *Knowledge Sharing Behaviour* Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Dikantor Lurah Borongloe Kabupaten Gowa**

Peran *knowledge sharing behaviour* dikantor lurah borongloe terjadi Ketika adanya interaksi komunikasi yang dijalin antar aparat pemerintah ataupun masyarakat yang dinilai memberikan pengaruh signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Pengetahuan dinilai sebagai sumber informasi yang diperoleh melalui pengalaman atau pembelajaran. Namun, ada kalanya pengetahuan yang didapatkan ternyata berasal dari informasi yang kurang tepat untuk digunakan sebagai sumber acuan. Oleh karenanya, proses *knowledge sharing* dianggap sebagai sarana dalam menyimpulkan kebenaran dari beberapa pendapat yang berbeda yang tentunya dapat menjadi alternatif pemecahan masalah.

Pada dasarnya Masyarakat seringkali menuntut pelayanan yang baik dan berkualitas dari pemerintah, namun nyatanya pelayanan yang diharapkan masih terdapat kendala dalam pelayanannya seperti pemberian informasi yang masih terbatas, membuat masyarakat

kebingungan terlebih kepada Masyarakat dengan latar belakang ranah Pendidikan rendah yang akhirnya menimbulkan berbagai bentuk kesalahpahaman terkait informasi yang kurang lengkap.

Pentingnya evaluasi kinerja dalam pengembangan sumber daya manusia termasuk Dalam pemberian edukasi, informasi dan kecakapan teknologi yang mestinya juga ilmu yang didapatkan tidak berhenti pada individu saja namun harus disebar dan dibagikan untuk memaksimalkan kinerja kepada Masyarakat.

## 2. Identifikasi Informan

a. Nama : Deny,S.Sos, MM

Jenis Kelamin : Laki-laki

Jabatan : Lurah Borongloe

Klasifikasi Informan : Informan Kunci

b. Nama : H. Akhmad Yani, S.Sos

Jenis Kelamin : Laki-laki

Jabatan : Sekretaris Lurah Borongloe

Klasifikasi Informan : Informan Utama

c. Nama : Serliyanti

Jenis Kelamin : Perempuan

Jabatan : Ibu Rumah Tangga

Klasifikasi Informan : Informan Tambahan 1

d. Nama : Putri Aulia

Jenis Kelamin : Perempuan

Jabatan : Mahasiswi

Klasifikasi Informan : Informan Tambahan 2

### 3. Hasil Wawancara

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan pada masing-masing informan yakni Lurah Borongloe, Pegawai Lurah Borongloe dan Masyarakat bertempat di kelurahan Borongloe Kabupaten Gowa, Maka diperoleh hasil penelitian dari masing-masing dimensi peran knowledge sharing yaitu :

#### a. Dimensi *Knowledge Donating*

Hasil wawancara yang dilakukan dengan informan kunci pada hari Senin 15 Januari 2024 dengan pertanyaan Bagaimana cara interaksi Bapak sebagai kepala kelurahan dalam berbagi informasi/pengetahuan kepada pegawai dan Masyarakat saat menyelesaikan masalah? Informan "D" mengatakan bahwa :

***"cara berinteraksi saya itu, saya mendatangi langsung pegawai yang bersangkutan dengan warga juga warga masyarakat apabila ada masalah disitu. Kita ee.. dekati secara persuasive untuk menyelesaikan bagaimana masalah yang akan dihadapi".***

Hasil wawancara yang dilakukan dengan Informan utama pada hari Kamis 11 Januari 2024 dengan pertanyaan Bagaimana Kinerja Bapak dalam memberikan informasi dan pelayanan kepada Masyarakat? Informan "AY" mengatakan bahwa:

***"kalau misalnya kita itu di kantor kelurahan ingin melayani Masyarakat dengan pelayanan prima yah, pelayanan prima itu***

***seperti yang saya jelaskan eee.. menghadapi Masyarakat dengan beberapa problemen yang sesuai permintaan-permintaan mereka yang jelasnya kita akan layani secara baik”.***

Hasil wawancara yang dilakukan dengan Informan tambahan 1 pada hari senin 05 Februari 2024 dengan pertanyaan Bagaimana kemampuan pegawai kantor lurah Borongloe dalam memberikan pengetahuan/informasi saat Masyarakat sedang melakukan pelayanan? Informan “SY” mengatakan bahwa :

***“ informasi masih kurang jelas seperti misalnya waktu mau urus surat pindah, karena kurangnya informasi dari pegawai terkait apa saja yang harus dibawa, jadi kita juga ribet harus bolak balik untuk mengurus surat. Tapi kalau pelayanannya sudah bagus”.***

Dalam hal ini individu sebagai Masyarakat yang melakukan pelayanan dikantor Lurah Borongloe merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Hanya saja, masih terbatasnya informasi yang didapatkan, membuat pelayanan yang dirasakan Masyarakat kurang maksimal. Dengan demikian, akses untuk mengetahui alur administrasi kurang memberikan pemahaman/ sosialisasi terkait dengan pengurusan berkas kepada Masyarakat yang awam belum tersampaikan secara rinci. Hal ini bisa saja berdampak pada ketidaknyamanan yang dirasakan Masyarakat karena masih bingung terkait dengan proses tahapan administrasi di kantor lurah.



### **b. Dimensi *Knowledge Collecting***

Hasil wawancara yang dilakukan dengan informan utama pada hari Kamis 11 Januari 2024 dengan pertanyaan Terkait beberapa studi kasus mengenai pelayanan yang terjadi dimasyarakat diantaranya seperti informasi yang diberikan oleh pegawai tidak jelas, pelayanan tidak maksimal, lantas apakah hal ini berjalan baik dikelurahan borongloe saat ini? Informan "AY" mengatakan bahwa:

***"ya.. jadi sepanjang pengetahuan saya eeh tentang image barangkali yah pelayanan yang tidak baik. Sampai sekarang itu belum pernah saya merasakan yah, buktinya sampai sekarang tidak ada Masyarakat merasa tidak terlayani. Alhamdulillah semuanya merasa senang yah, senang terhadap progress kita, terhadap sinergi kita dan memang tugas pokok kita adalah pelayanan Masyarakat. Jadi eeh.. saya bilangkan image itu khusus dikelurahan ini, sampai sekarang kita tidak akan seperti itu. Tapi kami prioritaskan pelayanan-pelayanan prima yang akan disinergikan".***

Hasil wawancara yang dilakukan dengan informan tambahan 1 pada hari senin, 5 february 2024 dengan pertanyaan Apakah Ibu puas dengan pelayanan dan informasi yang diterima dari pegawai kantor Lurah Borongloe? Informan "SY" mengatakan bahwa :

***"Puas dengan pelayanannya, namun informasinya bagusnya lebih ditingkatkan lagi".***

Pelayanan prima harusnya mencakup segala aspek. Termasuk bagaimana pengetahuan itu didapatkan dan tersampaikan. Dengan penyampaian informasi secara detail, maka seseorang akan mampu memahami secara lugas hingga mendapatkan ilmu baru yang dapat dijadikan sebagai rujukan/referensi. Dalam hal ini, pelayanan dapat lebih ditingkatkan lagi dengan penyampaian informasi detail dan mudah untuk dipahami bagi semua kalangan.

**c. Dimensi kualitas teknis**

Hasil wawancara yang dilakukan dengan informan tambahan 2 pada hari Senin, 15 Januari 2024 dengan pertanyaan Bagaimana pendapat Bapak/ibu mengenai pelayanan tanpa deskriminasi (tidak membeda-bedakan status kedudukan), Informan "PA" mengatakan bahwa :

**"Nah diskriminasi itu atau tanpa membeda-bedakan status kedudukan itu ee.. harus diterapkan sih menurut saya karena itu sangat penting. Karena ee..contohnya disini, kita Masyarakat yang tinggal di desa otomatis kita tinggal di desa bisa dibidang di desa terpencil begitulah, jadi kita tidak bisa membeda-bedakan status karena kebanyakan kita orang yang sederhana. Jadi tidak boleh dibedakan".**

Hasil wawancara yang dilakukan dengan informan kunci pada hari Senin, 15 Januari 2024 dengan pertanyaan Untuk meningkatkan kualitas pelayanan di kantor Lurah Borongloe, apakah bapak memiliki rencana dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan informasi kepada Masyarakat? Informan "D" mengatakan bahwa :

***“Rencana saya kedepannya yaitu untuk meningkatkan pelayanan kepada Masyarakat emmm... saya memberikan berbagai ilmu kepada pegawai saya bagaimana tips dan triknya untuk menghadapi warga Masyarakat agar bisa mendapatkan pelayanan yang terbaik dari kita selaku pemerintah”.***

Dalam hal ini, Kualitas teknis merupakan salah satu komponen yang mempengaruhi kualitas layanan. Apa yang diperoleh dari layanan yang diberikan oleh pegawai, menjadi penilaian di Masyarakat terkait sistem kerja yang diharapkan oleh Masyarakat mampu melayani tanpa adanya diskriminasi/perbedaan saat melakukan pelayanan, juga pelayanan yang terus ditingkatkan sebagai bentuk pemaksimalan kinerja.

#### **d. Dimensi Kualitas Fungsional**

Hasil wawancara yang dilakukan dengan informan tambahan 2 pada hari Senin, 15 Januari 2024 dengan pertanyaan Bagaimana pendapat Bapak/ibu mengenai tahapan untuk mendapatkan pelayanan? Informan “PA” mengatakan bahwa :

***“Tahapannya pertama-tama itu kita ke ketua RW meminta tanda tangan kemudian ee.. ke kepala lingkungan terus ke kantor lurah”***

Hasil wawancara yang dilakukan dengan informan tambahan 1 pada hari Senin, 5 Februari 2024 dengan pertanyaan Adakah saran

dari Bapak/ibu untuk Kepala Kelurahan dan Pegawai Kantor Lurah Borongloe Kabupaten Gowa? Informan "SY" mengatakan bahwa :

***"Saran saya untuk kepala kelurahan dan pegawainya, supaya informasi yang diberikan tidak terbelit-belit kalau bisa juga, informasinya dipasang didinding kelurahan seperti misalnya tahapan administrasi dan lain-lain. Supaya kita juga sebagai orang baru ee.. tau dan paham alurnya".***

Dapat disimpulkan bahwa cara memperoleh pelayanan sudah cukup terstruktur, namun Masyarakat mengharapkan peningkatan dalam pelayanan, yakni dari segi penyampaian informasi mesti dipaparkan secara detail, juga saran yang Masyarakat kemukakan untuk pemasangan poster/mading informasi terkait alur/tahapan mendapatkan pelayanan.

### **C. Analisis dan Interpretasi (Pembahasan)**

Hasil Penelitian ini melibatkan proses pengumpulan data dari informan yang dilakukan oleh peneliti sesuai dengan prosedur penelitian. Peneliti menggunakan metode analisis kualitatif yang bersifat interpretatif mengenai peran *knowledge sharing behaviour* dalam meningkatkan kualitas layanan publik dikantor Lurah Borongloe Kabupaten Gowa. Faktor yang paling penting dalam organisasi adalah Sumber Daya Manusia. Dikantor lurah borongloe dalam pemberian pelayanan melalui *knowledge sharing* mencakup penyebaran/pemberian informasi yang dinilai masih kurang detail, akses informasi terbatas bagi public ditinjau dari masing-masing dimensi yaitu *knowledge donating* (penstransferan pengetahuan),

*knowledge collection* (pengumpulan pengetahuan), kualitas teknis (apa yang diperoleh dari layanan), dan kualitas fungsional (bagaimana cara memperoleh pelayanan). Dari keempat dimensi tersebut maka diperoleh peran *knowledge sharing* yang terlihat sangat mempengaruhi kualitas layanan publik dari Kemampuan dan kompetensi Sumber daya manusia dalam berbagi informasi disetiap pelayanan yang diberikan untuk menghasilkan pelayanan yang maksimal.

Secara keseluruhan temuan penelitian ini menunjukkan bahwa Sebagian besar Masyarakat yang memperoleh pelayanan dikantor lurah borongloe kesulitan dalam akses informasi. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya kemampuan pegawai kantor lurah borongloe yang tidak maksimal dalam proses berbagi pengetahuan/informasi pada pelayanannya, juga kemampuan pegawai kurang massif dalam pengelolaan media untuk akses publik dalam penyebaran informasi terkini.

Dengan demikian untuk melihat kualitas pelayanan publik perlu memperhatikan dan mempelajari dua aspek utama yaitu aspek proses internal organisasi birokrasi (pegawai) dan aspek eksternal organisasi yaitu manfaat yang dirasakan Masyarakat. Jika penerapan *knowledge sharing* yang dilakukan buruk maka kinerja dari karyawan juga akan menurun, demikian pula sebaliknya.

Pengetahuan sangat penting bagi setiap pegawai dalam menjalankan tugas, karena dengan tertanamnya pengetahuan pada setiap pegawai, maka pegawai tersebut dapat menjalankan tugasnya masing-masing sesuai yang diharapkan masyarakat, Hal ini akan berdampak baik pada penilaian kualitas kinerja.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan masyarakat sebagai penerima layanan, mereka cukup puas dengan kemampuan petugas dalam menyelesaikan masalah teknis yang dihadapinya, tetapi kurang puas dengan layanan informasi yang didapatkan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Yunaningsih et al., 2021),(Susila Wibawa, 2019), (Marande, 2017), (Purwadi et al., 2019), (Khoayrudin et al., 2020)



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang peneliti lakukan di kantor Lurah Borongloe mengenai peran *knowledge sharing behaviour* yang dialami antar pegawai lurah Borongloe dan Masyarakat setempat saat melakukan tugasnya di lapangan. Peneliti menarik kesimpulan bahwa peran *knowledge sharing* berperan penting dalam meningkatkan kualitas layanan publik. ditinjau dari dimensi konflik peran, maka diperoleh faktor diantaranya kemampuan pegawai kantor lurah borongloe yang tidak maksimal dalam proses berbagi pengetahuan/informasi pada pelayanannya, juga kemampuan pegawai kurang massif pada pengelolaan media untuk akses publik dalam menyebarkan informasi terkini. Untuk itu, salah satu Upaya yang harus dilakukan dalam mewujudkan pelayanan publik yang baik dan prima adalah mengoptimalkan keterbukaan informasi publik di dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat.

## B. Saran

Merujuk pada kesimpulan penelitian diatas, penelitian ini diharapkan menyajikan hasil penelitian lebih baik untuk itu peneliti mengajukan saran – saran sebagai berikut :

### 1. Bagi Instansi

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada instansi pemerintahan dapat mengevaluasi terkait peningkatan kemampuan sumber daya manusia dengan pelatihan SDM, pengalokasian struktural organisasi secara cermat, dan peningkatan akses layanan informasi (mading informasi dan sosial media).

### 2. Bagi Pegawai Lurah Borongloe

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi panduan bagi staf di Kantor Kelurahan Borongloe Kabupaten Gowa dalam memperluas dan meningkatkan layanan yang mereka berikan kepada masyarakat.

### 3. Bagi Peneliti Lain

Bagi peneliti yang berminat melakukan penelitian lebih lanjut, sebaiknya peneliti memperluas atau menambah rumusan masalah sehingga hasil penelitian menjadi referensi untuk penelitian berikutnya



## DAFTAR PUSTAKA

- Ahsaina;, R. M. M. K. B. N. A. (2021). Rita Mustopa , Mar'ah Khopipah Barjah , Niqa Afina Ahsaina , dan Yumna Rais Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung Abstrak Pelatihan dan pengembangan manajemen sumber daya manusia di masa pandemi Covid-19 SOSTECH , 2021 Rita Mustopa , Mar ' . *Sostech*, 1(3), 166–174.
- Andra, R. S., & Utami, H. N. (2018). Pengaruh Knowledge Sharing Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 61(2), 30–37.
- Dwihastuti, N., & Silvianita, A. (2021). Pengaruh Knowledge Sharing Terhadap Kinerja Karyawan di PT PLN PUSHARLIS UP2W III Bandung. *E-Proceeding of Management*, 8(1), 331–337.
- Erwina, E., & Mira, M. (2019). Pengaruh Knowledge Sharing Terhadap Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Air Minum (Pam) Tirta Mangkaluku Kota Palopo. *JEMMA | Journal of Economic, Management and Accounting*, 2(2), 75. <https://doi.org/10.35914/jemma.v2i2.251>
- Fahlefi, Z., Paranoan, D. B., & Utomo, H. S. (2014). PENERAPAN TEKNOLOGI INFORMASI BAGI PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK (Studi Kasus pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda). *Paradigma*, 3(2), 155–166.
- Gunawan, H., & Wardana, A. W. (2018). KNOWLEDGE SHARING SEBAGAI MEDIASI ANTARA EMPLOYEE ENGAGEMENT TERHADAP KINERJA PENGEMUDI Gojek DI YOGYAKARTA. *Briliant: Jurnal Riset Dan Konseptual*, 3(4), 411. <https://doi.org/10.28926/briliant.v3i4.229>
- Heryana, A. (2017). *Gambar 1. Perbedaan Tujuan Penelitian Kuantitatif dengan Penelitian Kualitatif 1.*
- Hidayat, R., Madani, M., & Hardi, R. (2015). Penerapan Dimensi Sound Governance Dalam Pelayananpublik Di Kantor Samsat Kabupaten Gowa. *Jurnal Administrasi Publik*, 1(1), 30–40.
- Imanda, A. (2015). Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkulu Tengah. *Profesional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 1(2), 118–123. <https://doi.org/10.37676/professional.v1i2.133>
- Khoyrudin, M., Komariah, N., & Rizal, E. (2020). Kegiatan Berbagi Pengetahuan Sebagai Upaya Peningkatan Kompetensi Guru Di Smkn 4 Bandung. *Jurnal Pustaka Budaya*, 7(1), 33–40. <https://doi.org/10.31849/pb.v7i1.3594>
- Marande, Y. (2017). Kualiatas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Gebangrejo Kabupaten Poso. *Jurnal Ilmiah Administratie*, Vol 8(No 1), 34. <https://media.neliti.com/media/publications/317764-kualitas-pelayanan-publik-di-kantor-kelu-1f03ce8b.pdf>
- Memah, L., Pio, R. J., & Kaparang, S. G. (2017). *Pengaruh Knowledge Sharing Terhadap Kinerja Karyawan Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi*

*Sulawesi Utara. Jurnal Administrasi Bisnis*, 5(002).

Miswaty. (2019). *Perilaku Berbagi Ilmu Menurut Pandangan Islam dan Manfaatnya dalam Profesi Akuntansi. Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 13(1), 29–38

Muharam, R. S. (2019). Inovasi Pelayanan Publik Dalam Menghadapi Era Revolusi Industri 4.0 Di Kota Bandung. *Decision: Jurnal Administrasi Publik*, 1(01), 39. <https://doi.org/10.23969/decision.v1i01.1401>

Netty Laura. (2019). Penerapan Dimensi Knowledge Sharing Behavior Terhadap Kinerja Karyawan Perusahaan Sektor Wisata Di Indonesia. *Fokus Ekonomi: Jurnal Ilmiah Ekonomi*, 14(2), 284–301. <http://ejournal.stiepena.ac.id/index.php/fe>

Nurzaitun, dana indra sensuse. (2014). Nurzaitun Purwasih 1. *Pengembangan Strategi Manajemen Pengetahuan Untuk Mendukung Pelaksanaan Reformasi Birokrasi” (Study Kasus Di Kementrian Perindustrian*, 52–61.

Purwasih, N., dan Sensuse, D.I. 2014. *Pengembangan strategi Mnajemen Pengetahuan untuk Mendukung Pelaksanaan Reformasii Birokrasi. Journal of information system*. Vol. 10.

Purwadi, Program Studi Sistem Informasi, U. K., & Purw4@universitaskebangsaan.ac.id, E. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Di Kantor Kelurahan Padasuka Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung. *Http://Jurnal.Universitaskebangsaan.Ac.Id/Index.Php/Ensains*, 2, 113–119. <http://jurnal.universitaskebangsaan.ac.id/index.php/ensains>

Saragih, S. (2017). Pengaruh Knowledge Sharing Behavior dan Inovasi Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Karyawan di Kawasan Industri BIP. *JSI: Jurnal Sistem Informasi (E-Journal)*, 9. <https://doi.org/10.36706/jsi.v9i1.4034>

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.

Sugiyono (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta

Susila Wibawa, K. C. (2019). Urgensi Keterbukaan Informasi dalam Pelayanan Publik sebagai Upaya Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan yang Baik. *Administrative Law and Governance Journal*, 2(2), 218–234. <https://doi.org/10.14710/alj.v2i2.218-234>

Undang-undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 *tentang pelayanan publik*. T.E.U. *Indonesia*, Pemerintah Pusat. Nomor 25.

Undang-Undang (UU) pokok kepegawaian No. 5 tahun 2014 *tentang Aparatur Sipil Negara*, Jakarta

Undang-undang (UU) No.32 Tahun 2004. *Tentang Pemerintahan Daerah*, Jakarta.

Undang-undang (UU) No. 5 Tahun 2014. *Tentang Aparatur Sipil Negara*. T.E.U. *Indonesia*.

Undang-undang (UU) No. 63 Tahun 2003. *Tentang Pelayanan Publik*, Jakarta.

- Wahyudi, R., & Laily, N. (2020). *Pengaruh Knowledge Sharing, Prilaku Inovati , Motivasi Terhadap Produktivitas Kerja*. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, 9, 24
- Wibisono, A., Anwar, M., & Kirono, I. (2021). *Stuctural Equation Modeling Partial Least Square (Sem Pls) Untuk Mengetahui Kinerja Karyawan Pada Pt. Dempo Laser Metalindo Surabaya*, 7
- Yunaningsih, A., Indah, D., & Eryanto Septiawan, F. (2021). Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Melalui Digitalisasi. *Altasia : Jurnal Pariwisata Indonesia*, 3(1), 9–16. <https://doi.org/10.37253/altasia.v3i1.4336>





# LAMPIRAN

**LAMPIRAN 1**  
**LEMBAR OBSERVASI**

No	Aspek yang diamati	Keterangan
1	Transfer <i>knowledge</i> antar pegawai dan masyarakat	Informasi yang disampaikan dari pegawai lurah Borongloe kepada Masyarakat masih harus ditingkatkan lagi. Utamanya pada penjelasan mengenai tahapan administrasi saat melayani masyarakat dan akses media dalam penyebaran informasi public diberbagai platform.
2	Strategi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat	Kemampuan pelayanan yang diberikan sudah terstruktur untuk Masyarakat dapat memperoleh pelayanan, dengan proses mediasi mencari Solusi dalam penyelesaian konflik di Masyarakat.
3	Pelayanan tanpa diskriminasi (tanpa membeda-bedakan status kedudukan)	Pelayanan pegawai Lurah Borongloe kepada masyarakat dinilai adil tanpa membedakan status social,kas,agama maupun lainnya

**LAMPIRAN 2**  
**PEDOMAN WAWANCARA**

<b>NO</b>	<b>CODING</b>	<b>TRANSKRIP</b>
1	LB	Bagaimana perkembangan kondisi Masyarakat di Kelurahan Borongloe saat ini?
	LB	Menurut bapak, pemasalahan apa saja yang sering terjadi dalam pemberian layanan kepada masyarakat oleh pegawai/ aparat Kantor Lurah?
	LB	Bagaimana cara interaksi bapak sebagai kepala kelurahan dalam berbagi informasi / pengetahuan kepada pegawai dan Masyarakat saat menyelesaikan masalah?
	LB	Mohon Informasi apakah bapak senantiasa melakukan pengawasan dalam pelaksanaan tugas pegawai, dan bagaimana bentuk pengawasan yang diberikan?
	LB	Untuk meningkatkan kualitas pelayanan di kantor Lurah Borongloe, apakah bapak memiliki rencana dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan informasi kepada Masyarakat?
2	SLB	Bagaimana kinerja Bapak/ibu dalam memberikan informasi dan pelayanan kepada Masyarakat?
	SLB	Terkait beberapa studi kasus mengenai pelayanan yang terjadi dimasyarakat diantaranya seperti informasi yang diberikan oleh pegawai tidak jelas, pelayanan tidak maksimal, Lantas apakah hal ini berjalan baik di kelurahan borongloe saat ini?
	SLB	Apakah Bapak/ibu memiliki hambatan atau kendala selama memberikan pelayanan kepada Masyarakat? (jika ada, sebutkan contohnya)
	SLB	Jika Bapak/ibu mengalami hambatan/ kendala, bagaimana cara mengatasi masalah tersebut?
3	IRT, MA	Bagaimana kemampuan pegawai kantor Lurah Borongloe dalam memberikan pengetahuan/informasi saat Masyarakat sedang melakukan pelayanan? (berikan contohnya)
	IRT, MA	Apakah Bapak/ibu puas dengan pelayanan dan informasi yang diterima dari Pegawai Kantor Lurah Borongloe ?
	IRT, MA	Bagaimana pendapat Bapak/ibu mengenai pelayanan tanpa deskriminasi (tidak membeda-bedakan status kedudukan)?
	IRT, MA	Bagaimana pendapat Bapak/ibu mengenai tahapan untuk mendapatkan pelayanan?
	IRT, MA	Adakah saran dari Bapak/ibu untuk Kepala Kelurahan dan Pegawai Kantor Lurah Borongloe Kabupaten Gowa?

**LAMPIRAN 3**  
**CODING WAWANCARA**

1. *Coding Indikator*

- I : Interaksi berbagi informasi/pengetahuan
- I – A : Pelayanan tanpa diskriminasi
- II : kurang detail memberikan informasi
- II – A : Peningkatan kualitas layanan

2. *Coding key Informan*

- D : Deny (Lurah Borongloe)
- AY : Akhmad Yani (Sekretaris Lurah Borongloe)
- SY : Serliyanti (Ibu Rumah Tangga)
- PA : Putri Aulia (Mahasiswa)

Kode	Data Wawancara	Baris	Penulisan
I-A	<i>Nah diskriminasi itu atau tanpa membeda-bedakan status kedudukan itu ee.. harus diterapkan sih menurut saya karena itu sangat penting</i>	19	PA/I-A/7/19 <b>Cara Baca:</b> Putri Aulia mengatakan pelayanan tanpa diskriminasi lampiran 7 baris ke 19
I	<i>cara berinteraksi saya itu, saya mendatangi langsung pegawai yang bersangkutan dengan warga juga warga masyarakat apabila ada masalah disitu. Kita ee.. dekati secara persuasive untuk menyelesaikan bagaimana masalah yang akan dihadapi</i>	14	D/I/4/14 <b>Cara Baca :</b> Deny mengatakan interaksi berbagi informasi/pengetahuan terdapat pada lampiran 4 baris ke 14
II	<i>Nah kan pada saat itu kita atau saya pribadi ini ee..</i>	8	PA/II/7/8

	<i>kurang dijelaskan lebih detail bagaimana cara-cara dalam kepengurusan surat tidak mampu itu, Jadi itulah menurut saya harus ditingkatkan Kembali papan informationnya, mungkin bisa ditingkatkan social media utuk kita yang belum mengerti, udah cukup.</i>		<b>Cara Baca:</b> Putri Aulia mengatakan kurang detail memberikan informasi terdapat pada lampiran 7 baris ke 8
II-A	<i>baik, untuk sarannya eee.. mungkin bisa ditingkatkan Kembali informasi-informasi mengenai kelurahan. Untuk pelayanannya cukup bagus dan yah itu cukup ditigkatkan saja</i>	32	PA/II-A/7/32 <b>Cara Baca:</b> Putri Aulia mengatakan peningkatan kualitas layanan terdapat pada lampiran 7 baris ke 8
I	<i>informasi masih kurang jelas seperti misalnya waktu mau urus surat pindah, karena kurangnya informasi dari pegawai terkait apa saja yang harus dibawa, jadi kita juga ribet harus bolak balik untuk mengurus surat. Tapi kalau pelayanannya sudah bagus</i>	4	SY/II/6/4 <b>Cara Baca:</b> Serliyanti mengatakan interaksi berbagi informasi/pengetahuan terdapat pada lampiran 7 baris ke 32
II	<i>Nah pada saat itu, pegawai disana tuh kurang detail ee.. memberikan informasi.</i>	7	PA/II/7/7 <b>Cara Baca :</b> Putri Aulia mengatakan Kurang detail memberikan informasi terdapat pada lampiran 6 baris ke 35



## LAMPIRAN 4

### TRANSKRIP WAWANCARA INFORMAN KUNCI

**Peneliti:** Bagaimana perkembangan kondisi Masyarakat di Kelurahan Borongloe saat ini pak?

**Deny:** *Alhamdulillah untuk saat-saat ini perkembangannya sangat-sangat baik yahh.. kondisi juga dalam keadaan aman dan tenang kondusif.*

**Peneliti:** Menurut bapak, permasalahan apa saja yang sering terjadi dalam pemberian layanan kepada masyarakat oleh pegawai/ aparat Kantor Lurah?

**Deny:** *ee.. permasalahannya biasa itu, ee.. warga yang datang untuk diberikan pelayanan selalu mau cepat, buru-buru, dan ada juga yang mengerti juga mengenai kondisi dan harus pada saat padatnya itu yang pagi hari biasanya dia harus antri juga untuk mendapatkan pelayanan dari pegawai kantor lurah.*

**Peneliti:** Bagaimana cara interaksi bapak sebagai kepala kelurahan dalam berbagi informasi / pengetahuan kepada pegawai dan Masyarakat saat menyelesaikan masalah?

**Deny:** *“cara berinteraksi saya itu, saya mendatangi langsung pegawai yang bersangkutan dengan warga juga warga masyarakat apabila ada masalah disitu. Kita ee.. dekati secara persuasive untuk menyelesaikan bagaimana masalah yang akan dihadapi” (I BARIS 14).*

**Peneliti:** Mohon Informasi apakah bapak senantiasa melakukan pengawasan dalam pelaksanaan tugas pegawai, dan bagaimana bentuk pengawasan yang diberikan?

**Deny:** *“saya selalu memberikan pengawasan kepada mereka, terutama masalah disiplin kalau dia malas saya berikan teguran emmm.. terus mengenai tugas pokoknya apabila ada yang keliru saya koreksi baik itu mengenai administrasi ataupun persuratan”.*

**Peneliti:** Untuk meningkatkan kualitas pelayanan di kantor Lurah Borongloe, apakah bapak memiliki rencana dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan informasi kepada Masyarakat?

**Deny:** *“Rencana saya kedepannya yaitu untuk meningkatkan pelayanan kepada Masyarakat emmm... saya memberikan berbagai ilmu kepada pegawai saya bagaimana tips dan triknya untuk menghadapi warga Masyarakat agar bisa mendapatkan pelayanan yang terbaik dari kita selaku pemerintah”.*

## LAMPIRAN 5

### TRANSKRIP WAWANCARA INFORMAN UTAMA

**Peneliti:** Bagaimana kinerja Bapak/ibu dalam memberikan informasi dan pelayanan kepada Masyarakat?

**Akhmad Yani:** “*kalau misalnya kita itu diikantor kelurahan ingin melayani Masyarakat dengan pelayanan prima yah, pelayanan prima itu seperti yang saya jelaskan eee.. menghadapi Masyarakat dengan beberapa problemen yang sesuai permintaan-permintaan mereka yang jelasnya kita akan layani secara baik*”.

**Peneliti:** Terkait beberapa studi kasus mengenai pelayanan yang terjadi dimasyarakat diantaranya seperti informasi yang diberikan oleh pegawai tidak jelas, pelayanan tidak maksimal, Lantas apakah hal ini berjalan baik di kelurahan borongloe saat ini?

**Akhmad Yani:** “*ya.. jadi sepanjang pengetahuan saya eeh tentang image barangkali yah pelayanan yang tidak baik. Sampai sekarang itu belum pernah saya merasakan yah, buktinya sampai sekarang tidak ada Masyarakat merasa tidak terlayani. Alhamdulillah semuanya merasa senang yah, senang terhadap progress kita, terhadap sinergi kita dan memang tugas pokok kita adalah pelayanan Masyarakat. Jadi eeh.. saya bilangkan image itu khusus dikelurahan ini, sampai sekarang kita tidak akan eeh seperti itu. Tapi kami prioritaskan pelayanan-pelayanan prima yang akan disinergikan*”

**Peneliti:** Apakah Bapak/ibu memiliki hambatan atau kendala selama memberikan pelayanan kepada Masyarakat? (jika ada, sebutkan contohnya)

**Akhmad Yani:** “*Saya kira kalau terkait dengan pelayanan yah, yang ditanyakan ini apakah ada hambatan atau kendala yah, saya pikir kit aini berjalan normal, sekalipun ada masalah ditengah Masyarakat, kita selalu mencari jalan terbaik yah atau mencari jenis solution. Misalkan yah kita menemukan mediasi, mediasi antarpemerintahan misalnya sampai ada kesepakatan mereka, walaupun misalkan mereka kita mediasi dan tidak ada kesepakatan maka kita akan lanjutkan ke Tingkat kecamatan. Jadi, kita sebaiknya tidak apa yah mengambil seperti pengadilan bahwa ini salah ini benar nggak bisa. Jadi kita mediasi seperti mempertemukan dengan niat mencari bagaimana Solusi yang terbaik*”.

**Peneliti:** Jika Bapak/ibu mengalami hambatan/ kendala, bagaimana cara mengatasi masalah tersebut?

**Akhmad Yani:** *Kalau hambatan/ masalah saya pikir yang kita alami disini yah eee.. sampai sekarang saya belum pernah merasakan yah karena semua itu kebijakan yang kebijakan dari atas walaupun dari atas juga berbranding keatas sampai ee.. ini kita lihat kondisi masyarkat kita. Tapi sampai saat ini seperti saya belum merasakan kalau misalnya seperti itu yah selalu ada jalan keluar, selalu ada Solusi-solusi untuk kita selesaikan*”.

## LAMPIRAN 6

### TRANSKRIP WAWANCARA INFORMAN TAMBAHAN 1

**Peneliti:** Bagaimana kemampuan pegawai kantor Lurah Borongloe dalam memberikan pengetahuan/informasi saat Masyarakat sedang melakukan pelayanan? (berikan contohnya)

**Serliyanti:** *“informasi masih kurang jelas seperti misalnya waktu mau urus surat pindah, karena kurangnya informasi dari pegawai terkait apa saja yang harus dibawa, jadi kita juga ribet harus bolak balik untuk mengurus surat. Tapi kalau pelayanannya sudah bagus” (I BARIS 4).*

**Peneliti:** Apakah Bapak/ibu puas dengan pelayanan dan informasi yang diterima dari Pegawai Kantor Lurah Borongloe?

**Serliyanti:** *“Puas dengan pelayanannya, namun informasinya harus lebih ditingkatkan lagi”.*

**Peneliti:** Bagaimana pendapat Bapak/ibu mengenai pelayanan tanpa deskriminasi (tidak membeda-bedakan status kedudukan)?

**Serliyanti:** *“Kalau dikantor lurah borongloe, alhamdulillah kitta dilayani tanpa dibeda-bedakan”.*

**Peneliti:** Bagaimana pendapat Bapak/ibu mengenai tahapan untuk mendapatkan pelayanan?

**Serliyanti:** *“kalau mengurus harus melalui RT,RW lalu baru kekantor lurah”*

**Peneliti:** Adakah saran dari Bapak/ibu untuk Kepala Kelurahan dan Pegawai Kantor Lurah Borongloe Kabupaten Gowa?

**Serliyanti:** *“Saran saya untuk kepala kelurahan dan pegawainya, supaya informasi yang diberikan tidak berbelit-belit kalau bisa juga, informasinya dipasang didinding kelurahan seperti misalnya tahapan administrasi dan lain-lain. Supaya kita juga sebagai orang baru ee.. tau dan paham alurnya”.*

## LAMPIRAN 7

### TRANSKRIP WAWANCARA INFORMAN TAMBAHAN 2

**Peneliti:** Bagaimana kemampuan pegawai kantor Lurah Borongloe dalam memberikan pengetahuan/informasi saat Masyarakat sedang melakukan pelayanan? (berikan contohnya)

**Putri Aulia:** *“baik, mungkin untuk pelayanannya bisa dikatakan cukup bagus, tetapi untuk ee.. pemberian informasi mungkin harus ditingkatkan kembali karena contohnya itu misalnya pada saat itu saya pernah mengurus surat keterangan tidak mampu untuk kebutuhan kuliah. Nah pada saat itu, pegawai disana tuh kurang detail ee.. memberikan informasi (II BARIS 7). Nah kan pada saat itu kita atau saya pribadi ini ee.. kurang dijelaskan lebih detail bagaimana cara-cara dalam kepengurusan surat tidak mampu itu. Jadi itulah menurut saya harus ditingkatkan Kembali papan informationnya, mungkin bisa ditingkatkan social media utuk kita yang belum mengerti, udah cukup.(II BARIS 8).*

**Peneliti:** Apakah Bapak/ibu puas dengan pelayanan dan informasi yang diterima dari Pegawai Kantor Lurah Borongloe?

**Putri Aulia:** *“Nah, seperti yang saya katakana tadi, cukup puas.. tapi informasinya mungkin bisa ditingkatkan Kembali”.*

**Peneliti:** Bagaimana pendapat Bapak/ibu mengenai pelayanan tanpa deskriminasi (tidak membeda-bedakan status kedudukan)?

**Putri Aulia:** *“Nah diskriminasi itu atau tanpa membeda-bedakan status kedudukan itu ee.. harus diterapkan sih menurut saya karena itu sangat penting (I-A BARIS 19). Karena ee..contohnya disini, kita Masyarakat yang tinggal di desa otomatis kita tinggal didesa bisa dibidang di desa terpencil begitulah, jadi kita tidak bisa membeda-bedakan status karena kebanyakan kita orang yang sederhana. Jadi tidak boleh dibedakan”.*

**Peneliti:** Bagaimana pendapat Bapak/ibu mengenai tahapan untuk mendapatkan pelayanan?

**Putri Aulia:** *“Tahapannya pertama-tama itu kita ke ketua RW meminta tanda tangan kemudian ee.. ke kepala lingkungan terus ke kantor lurah”.*

**Peneliti:** Adakah saran dari Bapak/ibu untuk Kepala Kelurahan dan Pegawai Kantor Lurah Borongloe Kabupaten Gowa?

**Putri Aulia:** *“baik, untuk sarannya eee.. mungkin bisa ditingkatkan Kembali informasi-informasi mengenai kelurahan. Untuk pelayanannya cukup bagus dan yah itu cukup ditigkatkan saja (II-A BARIS 32)”.*

**LAMPIRAN 8**  
**PERSURATAN**



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**



Nomor :143/05/A.2-II/xII/45/2023  
2023

Makassar, 19 Desember

Lamp : -

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth.

**Ketua LP3M Universitas Muhammadiyah Makassar**

Di-

Tempat

Dengan Hormat

Dalam rangka proses penelitian dan penulisan skripsi mahasiswa dibawah ini:

Nama : Nurul Fidyah Syailia

Stambuk : 105721114120

Jurusan : Manajemen

Judul Penelitian : Peran Knowledge Sharing Behaviour Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Di Kantor Lurah Borongloe Kabupaten Gowa

Dimohon kiranya mahasiswa tersebut dapat diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai tempat mahasiswa tersebut melakukan penelitian

Demikian permohonan kami, atas perhatian dan bantuannya diucapkan terimakasih.



**DEKAN** Ardi Jam'an, S.E., M.Si  
NIP. 651 507

*Tembusan:*

1. *Rektor Unismuh Makassar*

Jl. Sultan Alauddin No.259 Telp. 0411-866972 Fax. 0411-865588 Makassar 90221  
Gedung Iqra Lantai 7 Kampus Talasalapang Makassar - Sulawesi Selatan



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT  
 Jl. Sultan Alauddin No. 259 Telp. 866972 Fax (0411) 865588 Makassar 90221 e-mail :lp3m@unismuh.ac.id

Nomor : 3073/05/C.4-VIII/XII/1445/2023

19 Desember 2023 M

Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal

06 Jumadil akhir 1445

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Bapak Gubernur Prov. Sul-Sel

Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal & PTSP Provinsi Sulawesi Selatan

di -

Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 143/05/A.2-II/XII/45/2023 tanggal 19 Desember 2023, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : **NURUL FIDYAH SYAILIA**

No. Stambuk : **10572 1114120**

Fakultas : **Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

Jurusan : **Manajemen**

Pekerjaan : **Mahasiswa**

Bermaksud melaksanakan penelitian/pengumpulan data dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul :

**"PERAN KNOWLWDGE SHARING BEHAVIOUR DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN PUBLIK DI KANTOR LURAH BORONGLOE KABUPATEN GOWA"**

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 21 Desember 2023 s/d 21 Februari 2024.

Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan Jazakumullahu khaeran

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Ketua LP3M,

Arief Muhsin, M.Pd.  
 NBM 1127761



**PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Jl. Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936  
Website : <http://slmap-new.sulselprov.go.id> Email : [plisp@sulselprov.go.id](mailto:plisp@sulselprov.go.id)  
Makassar 90231

Nomor	: 452/S.01/PTSP/2024	Kepada Yth.
Lampiran	: -	Bupati Gowa
Perihal	: <u>Izin penelitian</u>	

di-  
Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 3070/05/C.4-VIII/XII/1445/2023 tanggal 30 November 2023 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

N a m a	: NURUL FIDYAH SYAILIA
Nomor Pokok	: 105721114120
Program Studi	: Manajemen
Pekerjaan/Lembaga	: Mahasiswa (S1)
Alamat	: Jl. Sultan Alauddin No. 259 Makassar

PROVINSI SULAWESI SELATAN

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka menyusun SKRIPSI, dengan judul :

**" PERAN KNOWLADGE SHARING BEHAVIOUR DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN PUBLIK DI KANTOR LURAH BORONGLOE KABUPATEN GOWA "**

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. 08 Januari s/d 08 Maret 2024

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami *menyetujui* kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan Ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar  
Pada Tanggal 08 Januari 2024

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU  
SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN



**ASRUL SANI, S.H., M.Si.**  
Pangkat : PEMBINA TINGKAT I  
Nip : 19750321 200312 1 008

Tembusan Yth  
1. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar;  
2. *Peringgal.*



**PEMERINTAH KABUPATEN GOWA**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Alamat Jl. Masjid Raya No. 38 Tlp. 0411-887188 Sungguminasa 92111 Website: dpmptsp.gowakab.go.id email  
 pertzinan.kab.gowa@gmail.com

Nomor : 503/043/DPM-PTSP/PENELITIAN/2024  
 Lampiran :  
 Perihal : Surat Keterangan Penelitian

KepadaYth.  
 Kepala Kantor Lurah Borongloe Kab. Gowa

di-  
Tempat

Berdasarkan Surat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sul-Sel Nomor: 452/S.01/PTSP/2024 tanggal 8 Januari 2024 tentang Izin Penelitian.

Dengan ini disampaikan kepada saudara bahwa yang tersebut di bawah ini:

Nama : NURUL FIDYAH SYAILIA  
 Tempat/Tanggal Lahir : Bontoramba / 22 September 2002  
 Jenis Kelamin : Perempuan  
 Nomor Pokok : 105721114120  
 Program Studi : MANAJEMEN  
 Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa(S1)  
 Alamat : Bontolene Lingk. Balang-Balang

Bermaksud akan mengadakan Penelitian/Pengumpulan Data dalam rangka penyelesaian Skripsi/Tesis/Disertasi/Lembaga di wilayah/tempat Bapak/Ibu yang berjudul:

**"PERAN KNOWLEDGE SHARING BEHAVIOUR DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN PUBLIK DI KANTOR LURAH BORONGLOE KABUPATEN GOWA"**

Selama : 8 Januari 2024 s/d 8 Maret 2024  
 Pengikut :

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, maka pada prinsipnya kami dapat menyetujui kegiatan tersebut dengan ketentuan:

1. Sebelum melaksanakan kegiatan kepada yang bersangkutan harus melapor kepada Bupati Cq. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Gowa;
2. Penelitian tidak menyimpang dari surat yang diberikan.;
3. Mentaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku dan menghormati adat istiadat setempat;
4. Surat Keterangan akan dicabut dan dinyatakan tidak berlaku apabila ternyata pemegang surat keterangan ini tidak mentaati ketentuan tersebut diatas.

Demikian disampaikan dan untuk lancarnya pelaksanaan dimaksud diharapkan bantuan seperunya.

Diterbitkan di Sungguminasa, tanggal : 8 Januari 2024

Ditandatangani secara elektronik Oleh:  
 a.n. Bupati Gowa  
 Kepala DPMPSTP Kabupaten Gowa,



**HINDRA SETIAWAN ABBAS, S.Sos, M.Si**  
 Pangkat : Pembina Utama Muda  
 Nip : 19721026 199303 1 003

Tembusan Yth:

1. Bupati Gowa (sebagai laporan)
2. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar
3. Arsip







**PEMERINTAH KABUPATEN GOWA  
KECAMATAN BONTOMARANNU  
KELURAHAN BORONGLOE**

Jl. POROS MALINO, NO. 50 BALANG-BALANG TELP. (0411) 8210310

**SURAT KETERANGAN PENELITIAN**  
NOMOR : 115 / 514 / 148 / 114 / 2024

Berdasarkan surat Penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu pemerintah Kabupaten Gowa Nomor : 5030A3/DPM-PTSP/PENELITIAN/1/2024/Tanggal 8 Januari 2024 tentang izin Penelitian kepada :

Nama : NURUL FIDYAH SYAILIA  
Tempat/Tgl Lahir : Bontoramba, 22 September 2002  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Program Study : Manajemen  
Pekerjaan : Mahasiswa  
Alamat : Bontotene Lingk. Balang Balang, Kel. Borongloe Kec. Bontomarannu, Kab Gowa, Pro. Sulawesi Selatan.

Benar Sudah Melakukan Penelitian yang berjudul "PERAN KNOWLEDGE SHARING BEHAVIOUR DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN PUBLIK DI KANTOR LURAH BORONGLOE KABUPATEN GOWA" di Kelurahan Borongloe selama 8 Januari 2024 Sampai dengan 8 Maret 2024

Demikian Surat Keterangan penelitian ini di buat untuk di gunakan sebagaimana mestinya.

Balang-Balang, 28 Maret 2024

**Lurah Borongloe**  
**DENY, S.Sos.MM**  
19780101 200801 1023

**LAMPIRAN 5**  
**FOTO DOKUMENTASI**

**FOTO BERSAMA DAN WAWANCARA LURAH BORONGLOE**



**FOTO DAN WAWANCARA BERSAMA SEKRETARIS LURAH BORONGLOE**



**FOTO DAN WAWANCARA BERSAMA MASYARAKAT BORONGLOE**



## BIOGRAFI PENULIS



**NURUL FIDYAH SYAILIA**, akrab dipanggil Fidyah lahir di kabupaten Gowa pada tanggal 22 September 2002 dari pasangan suami istri Bapak Saripuddin dan Ibu Siti Barlian. Peneliti bertempat tinggal di Jl. Hamzah dg tompo, kabupaten Gowa Kota Makassar, Sulawesi Selatan. Pendidikan yang ditempuh oleh peneliti yaitu SD INPRES SONGKOLO lulus tahun 2014, MTS NEGERI 1 GOWA lulus tahun 2017, SMA NEGERI 8 GOWA lulus tahun 2020 dan mulai tahun 2020 mengikuti Program Studi Manajemen Kampus Universitas Muhammadiyah Makassar sampai dengan sekarang. Sampai dengan penulisan skripsi ini peneliti masih terdaftar sebagai mahasiswa Program S1 Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Program Studi Manajemen Uniiversitas Muhammadiyah Makassar.



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT**

**UPT Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar,  
Menerangkan bahwa mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini:**

Nama : Nurul Fidyah Syailia

Nim : 105721114120

Program Studi : Manajemen

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	9 %	10 %
2	Bab 2	24 %	25 %
3	Bab 3	9 %	10 %
4	Bab 4	7 %	10 %
5	Bab 5	5 %	5 %

Dinyatakan telah lulus cek plagiat yang diadakan oleh UPT- Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar Menggunakan Aplikasi Turnitin.

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Makassar, 25 April 2024

Mengetahui,

Kepala UPT- Perpustakaan dan Penerbitan,

  
Farsyiah, S.Hum., M.I.P.  
NBM. 964 591