

**PROSES KNOWLEDGE SHARING
UNTUK KEBERLANJUTAN INOVASI PROGRAM
PELAYANAN PUBLIK
DI KOTA SURAKARTA**

**DISERTASI
Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Doktor**



Oleh :

I Made Sutama

041217300013

**PROGRAM DOKTOR ILMU MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA**

2019

DISERTASI
PROSES *KNOWLEDGE SHARING*
UNTUK KEBERLANJUTAN INOVASI PROGRAM PELAYANAN PUBLIK
DI KOTA SURAKARTA

Oleh:
I Made Sutama
041217300013

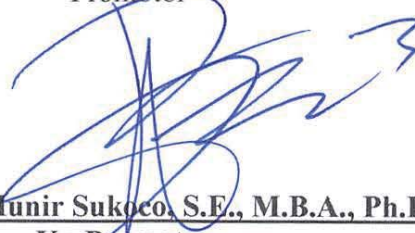
telah dipertahankan di depan penguji
pada tanggal 20 Desember 2019.
Dinyatakan telah memenuhi syarat

Tim Promotor,



Prof. Dr. Anis Eliyana, S.E., M.Si.

Promotor



Prof. Badri Munir Sukoco, S.E., M.B.A., Ph.D.

Ko-Promotor,

Mengetahui,
Koordinator Program Studi Program Doktor Ilmu Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga



Dr. Indrianawati Usman, Dra.Ec., M.Sc.
NIP. 19610819 1987012001

JUDUL DISERTASI:

**PROSES *KNOWLEDGE SHARING*
UNTUK KEBERLANJUTAN INOVASI PROGRAM PELAYANAN PUBLIK
DI KOTA SURAKARTA**

Nama Mahasiswa : **I Made Sutama**
NIM : 041217300013
Program Studi : S3 Ilmu Manajemen
Minat : Manajemen Sumber Daya Manusia

Tim Promotor

Promotor : Prof. Dr. Anis Eliyana, S.E., M.Si.
Ko-Promotor : Prof. Badri Munir Sukoco, S.E., M.B.A., Ph.D.

Tim Penguji Internal

Penguji I : Prof. Drs. H. Basuki, M.Com.(HONS)., Ph.D., Ak
Penguji II : Dr. Hj. Indrianawati Usman, S.E., M.Sc.
Penguji III : Dr. Hj. Dwi Ratmawati, S.E., M.Com.
Penguji IV : Dr. Praptini Yulianti, Dra. Ec., M.Si.

Tim Penguji Eksternal

Penguji I : Prof. Dr. H.R. Andi Sularso, SE., SU

Tanggal Ujian : 26 Juli 2019
SK Penguji : 3370/UN3.1.4/PPd/2019

PERNYATAAN ORISINALITAS DISERTASI

Nama : I Made Utama
NIM : 041217300013
Program Studi : Ilmu Manajemen
Alamat : Jl Umbul Kulon No 2, Lojajar, Sinduharjo, Ngaglik,
Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta.
Nomor HP : +62811271122
Email : imdsutama@gmail.com

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil penelitian disertasi ini adalah asli benar-benar hasil karya sendiri, bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, dan bukan merupakan penjiplakan (*plagiarism*) dari hasil karya orang lain.
2. Dalam hasil studi berupa disertasi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai dasar acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar kepustakaan.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya. Apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dan sanksi-sanksi lainnya yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Surabaya, 13 Desember 2019

Yang membuat pernyataan



I Made Utama
041217300013

KATA PENGANTAR

Ya Tuhan Yang Maha Esa dalam wujud Parama Acintya yang Mahagaib dan Mahakarya hanya atas anugerahMu maka hamba-Mu dapat menyelesaikan penelitian disertasi yang berjudul “Proses *Knowledge Sharing* untuk Keberlanjutan Inovasi Program Pelayanan Publik.”

Penelitian disertasi ini dilatarbelakangi pengalaman peneliti dalam mendampingi para mitra berinovasi program layanan publik yang seringkali tidak berlanjut setelah suksesi atau mutasi. Mempelajari konsep *Knowledge Management* khususnya *knowledge sharing* sebagai penggerak utama inovasi, memicu semangat keingintahuan peneliti tentang bagaimana keterkaitan proses KS dengan Siklus inovasi untuk keberlanjutan inovasi program pelayanan publik. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap model *Knowledge Sharing* dan Siklus Inovasi berkelanjutan sekaligus membantu para pelaku pengelola pelayanan publik untuk berlomba – lomba berinovasi dalam memberikan pelayanan publik berkualitas sebagai sumber keunggulan kompetitifnya.

Peneliti meyakini bahwa penelitian disertasi ini adalah sebuah proses pembelajaran yang terjadi melalui interaksi dengan berbagai pihak. Proses pembelajaran tersebut adalah proses *knowledge sharing* dengan para pihak untuk mendapatkan pengayaan sehingga hasilnya menjadi lebih baik. Semoga disertasi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang terkait dan para peneliti lain yang akan melakukan pengembangan lebih lanjut.

Dengan selesainya penelitian disertasi ini, peneliti menyampaikan ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Rektor Universitas Airlangga, Prof. Dr. M. Nasih, S.E., M.T., Ak., CMA atas fasilitas dan kesempatan yang diberikan selama mengikuti dan menyelesaikan pendidikan Program Doktor Ilmu Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Airlangga – Surabaya.
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga, Prof. Dr. Dian Agustia, SE., M.Si., Ak., atas fasilitas dan kesempatan yang diberikan selama mengikuti dan menyelesaikan pendidikan Program Doktor Ilmu Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Airlangga – Surabaya.
3. Dr. Indrianawati Usman, Dra.Ec., M.Sc., selaku Koordinator Program Doktor Ilmu Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Airlangga, atas semua fasilitas dan arahan sehingga disertasi ini dapat terselesaikan.
4. Prof. Dr. Anis Elliyana, SE, M.Si., sebagai Promotor, yang memberikan fasilitas, kesempatan, motivasi, bantuan, bimbingan, arahan, mendorong munculnya gagasan, dan ide-ide baru, meluangkan waktu, dan memberikan kontribusi sehingga disertasi ini dapat terselesaikan. Semoga amal baik beliau diterima dan mendapat balasan dari Allah Yang Maha Pemurah.

5. Prof. Badri Munir Sukoco, S.E., M.B.A., Ph.D., sebagai Ko-Promotor, yang memberikan fasilitas, kesempatan, motivasi, bantuan, bimbingan, arahan, mendorong munculnya gagasan dan ide-ide baru, meluangkan waktu, dan memberikan kontribusi sehingga disertasi ini dapat terselesaikan. Semoga amal baik beliau diterima dan mendapat balasan dari Allah Yang Maha Pemurah.
6. Seluruh dosen pengajar Program Doktor Ilmu Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Airlangga, yang telah membagi pengetahuan akademik dan dukungan selama peneliti menempuh studi: Prof. Badri Munir Sukoco, S.E., M.B.A., Ph.D., Prof. Dr. Anis Eliyana, SE., M.Si., Dr. Dwi Ratmawati, SE., M.Com., Prof. Drs. Budiman Chr., MA., Ph.D., Dr. Sri Hartini, SE., M.Si., Dr. Fitri Ismiyanti, SE., M.Si., Dr. Rudi Purwono, SE., MSE., Prof. Dr. Andreas Budihardjo.
7. Para dosen penguji yang telah memberikan kritik dan saran membangun terhadap penelitian disertasi ini mulai dari proses awal hingga akhir penyusunan: Prof. Dr. Anis Eliyana, SE., M.Si., Prof. Prof. Badri Munir Sukoco, Ph.D, M.B.A, Prof. Dr. R. Andi Sularso, SE, MSM., Prof. Drs. H. Basuki, M.Com.(HONS)., Ph.D., Ak, Dian Ekowati, Ph.D, S.E., M.Si., M.AappCom(OrgChg), , Dr Dwi Ratmawati, SE., M.Com., Dr. Indrianawati Usman, SE., M.Sc., Dr. Praptini Yulianti, Dra.Ec., M.Si.
8. Bapak FX Hadi Rudyatmo, Walikota Pemerintah Kota Surakarta yang telah memberikan ijin untuk melakukan penelitian pada wilayah kerjanya.
9. Para Pejabat Eselon II dan III beserta staf eselon IV Pemerintah Kota Surakarta yang bersedia membantu untuk diwawancarai sehingga disertasi ini dapat terselesaikan.
10. Semua kawan seangkatan Program Doktor Ilmu Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Airlangga yang saling mendukung dan saling membantu agar semua dapat dengan sukses menyelesaikan pendidikan pada Program Doktor Ilmu Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Airlangga – Surabaya.
11. Semua kawan grup “Bimbingan Disertasi” yang saling mendukung, membantu, memberikan masukan, dan menyemangati agar semua dapat sukses menyelesaikan penelitian disertasinya.
12. Ayah tercinta I Wayan Wetra (alm) dan Ibu tercinta Ni Nengah Darpi yang berpesan untuk menempuh pendidikan hingga pada tingkat yang paling tinggi dan selalu berdoa untuk keberhasilan menyelesaikan pendidikan pada Program Doktor Ilmu Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Airlangga – Surabaya.

13. Istri tercinta Dra Rini Widayanti atas dukungan dan kesabarannya serta doanya yang sering menanyakan “Kapan lulusnya?” dan memberikan dorongan secepatnya menyelesaikan penelitian disertasi ini.
14. Anak anaku tercinta, Ni Putu Pratistha Adnyaswari, Skom, MBA, I Made Bhisma Pranandya, ST, MT dan Ni Komang Dira Maria Parahita, B.A yang selalu menyemangati dan mendoakan agar ayahnya segera dapat menyelesaikan program doktornya.
15. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang dengan tulus memberikan berbagai bantuan baik moril maupun materiil disertai doa, untuk keberhasilan dalam menyelesaikan pendidikan pada Program Doktor Ilmu Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Airlangga – Surabaya.

Disertasi ini didedikasikan kepada masyarakat dan bangsa Indonesia. Diharapkan dengan selesainya disertasi ini semua manfaat penelitian yang diharapkan dapat diperoleh dan berguna untuk bangsa dan masyarakat Republik Indonesia.

Surabaya, Desember 2019

Peneliti

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara proses *Knowledge Sharing* (KS) model SECI (*Socialization, Externalization, Combination, Internalization*) dengan *Innovation Cycle* model CCED (*Create, Codify, Embed, Diffuse*) pada tingkat individu, kelompok, dan organisasi. Bagaimana hubungan tersebut berkontribusi pada keberlanjutan inovasi program layanan publik, terutama dalam konteks pasca suksesi Walikota dan mutasi besar-besaran staf utama mereka.

Penelitian eksplorasi ini menggunakan bangunan teori induktif dari pendekatan kualitatif dengan teknik studi kasus tunggal. Kota Surakarta dipilih sebagai unit studi kasus tunggal pasca suksesi dan mutasi staf secara besar-besaran. Penelitian ini berfokus pada empat OPD terpilih (Organisasi Pemerintah Daerah) yang telah melanjutkan inovasi program pelayanan publiknya sehingga mereka berhasil menerima penghargaan inovasi yang dikeluarkan oleh Pemerintah Pusat dan Lembaga Internasional. Data primer dikumpulkan dari 16 orang mitra penelitian, dan data sekunder juga dikumpulkan dari dokumentasi program dan kebijakan yang relevan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang kuat antara proses KS model SECI dengan tahapan aksi model Siklus Inovasi Program CCED di semua tingkatan. Hubungan tersebut terjadi karena melalui proses KS SECI dapat menghasilkan tahapan kesiapan mental Aparat Sipil Negara (ASN) untuk melakukan tindakan tahapan berinovasi program melalui berbagai mekanisme interaksi modal sosial. Juga terbukti bahwa hubungan yang kuat antara SECI dan CCED secara signifikan berkontribusi terhadap keberlanjutan inovasi program layanan publik, pasca suksesi kepemimpinan dan mutasi besar-besaran para stafnya.

Ruang lingkup temuan penelitian eksplorasi ini cukup umum sehingga penelitian selanjutnya perlu lebih spesifik untuk memperdalam temuan model proposisi baik dengan pendekatan kualitatif maupun kuantitatif pada organisasi laba atau nirlaba. Penelitian kualitatif lebih lanjut juga dapat dilakukan untuk OPD yang gagal melanjutkan inovasi program mereka pasca suksesi untuk membandingkan hasil dengan penelitian ini.

Implikasi praktis bahwa penelitian ini telah mengkonfirmasi bahwa untuk mempertahankan dan melanjutkan inovasi program setelah suksesi dan mutasi, Pemerintah Daerah secara berkelanjutan memfasilitasi terjadinya hubungan yang efektif antara SECI dan CCED melalui berbagai mekanisme interaksi modal sosial. Temuan ini juga dapat menjadi referensi bagi pemerintah daerah lain dan nasional serta internasional mitra Pemerintah Indonesia yang mendukung inovasi pelayanan publik di Indonesia.

Keaslian studi ini bahwa model SECI dibangun berdasarkan pada penelitian dari perusahaan profit kemudian penelitian ini dibawa ke dalam konteks organisasi layanan publik dan inovasi. Memfokuskan pada hubungan antara model SECI dan CCED untuk keberlanjutan inovasi program adalah kebaruan dari penelitian ini.

Keywords: *Knowledge Sharing, Socialization, Externalization, Combination, Internalization, Innovation Cycle, Create, Codify, Embed, Diffuse, Public Service.*

ABSTRACT

The purpose of this research is to find out the relationship between Knowledge Sharing (KS) process of SECI's model (Socialization, Externalization, Combination, Internalization) and the Innovation Cycle model of CCED (Create, Codify, Embed, Diffuse) at the level of individuals, groups, and organizations. How then this relationship contribute to the sustainability of public service program innovation, especially within the context of post-succession of the Municipality Major and followed by massive mutation of their key staffs.

This exploratory research uses an inductive theory building of a qualitative approach with a single case study technique. The Surakarta Municipality selected as a single case study unit during post succession and massive staff mutation. The research focused on four selected OPDs (local government organizations) which they have been sustained their program innovation as result they received innovation awards issued by the National Government and International Community. The primary data collected from 16 person of research partners, and secondary data were also collected from relevant program and policies documentations.

The results of this study indicate that there is a strong relationship between the process KS of SECI model and the stage Innovation Cycle model of CCED program innovation in all levels. The relationship occurs because, the SECI KS process produces a stages of Civil Servant (CS) mental readiness to take steps action for program innovation, through various social capital mechanisms. It was also proven that the strong relationship between SECI and CCED which is significantly contribute to the sustainability of public service program innovation post-leadership succession and staff mutation.

The scope of this exploratory research findings is quite general therefore future research needed to be more specific to deepen the propositions model with both explanatory qualitative and quantitative approaches within the profit and non-profit organizations. Further exploratory qualitative research can also be done to the OPDs that fail to continue their program innovation after succession to compare the results with this study.

Practical implication that this research has confirmed that to sustain the program innovation after succession and mutation, Local Government should facilitate continues and an effective relationship between SECI and CCED through various existing social capital interaction mechanism. These findings can also be a reference for other local governments and national and international of Indonesian Government partners that supports public service innovation in Indonesia.

The novelty of this study that the SECI model is originally based on the research from the profit companies and then brought it up into the context of a public service organization and innovation. The focus on the relationship between SECI and CCED for sustainability of program innovation is another originality of this research.

Keywords: *Knowledge Sharing, Socialization, Externalization, Combination, Internalization, Innovation Cycle, Create, Codify, Embed, Diffuse, Public Service.*

RINGKASAN

Berbagai kompetisi inovasi pelayanan publik bertujuan untuk peningkatan mutu pelayanan diperuntukkan kepada seluruh lembaga pemerintahan di Indonesia. Diantaranya Penilaian tahunan kinerja penyelenggaraan pemerintahan daerah, IGA (*Inovative Government Award*) dan sejak tahun 2014 pemerintah melakukan kompetisi Sistem Informasi Inovasi Pelayanan Publik (Sinovik) dalam program *one agency one innovation*. Kompetisi membutuhkan keunggulan kompetitif sebagaimana argumen utama *Resource Based Theory* (RBT) yang merupakan basis teori untuk menciptakan keunggulan kompetitif organisasi. Organisasi yang memiliki keunggulan kompetitif memiliki empat kriteria pokok yaitu: *Valuable, Rare, Inimitable, and Nonsubstitutable (VRIN)*. Teori RBT kemudian berkembang menjadi *Knowledge Based View* (KBV) yang melahirkan *Knowledge Management* (KM). *Knowledge Sharing* (KS) adalah salah satu komponen terpenting sebagai pendorong utama dalam menciptakan inovasi berkelanjutan. Hal tersebut didukung dengan berbagai penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa ada hubungan yang sangat kuat antara KS dengan inovasi.

Sementara, fenomena, suksesi kepemimpinan kepala daerah limatahunan biasanya diikuti dengan mutasi masif, menjadi ancaman bagi pengembangan dan keberlanjutan inovasi program pelayanan publiknya. Dalam konteks inilah ditemukan *research gap* bahwa walaupun KS merupakan komponen terpenting dalam berinovasi, namun belum ada penelitian secara khusus yang dapat menjelaskan keterkaitan antara proses KS model SECI (*socialization, Externalization, Combination, and Internalization*) dengan Siklus Inovasi model CCED (*Create, Codify, Embed, and Diffuse*). Kemudian bagaimana keterkaitan tersebut dapat mendukung keberlanjutan inovasi program pada organisasi pelayanan publik khususnya pasca suksesi Walikota.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif *inductive theory building* dengan teknik *single case study*. Pemerintah Kota Surakarta dipilih sebagai unit studi kasus tunggal karena sesuai dengan konteksnya saat pasca suksesi walikotanya yang diikuti dengan mutasi besar-besaran. Fenomena pasca suksesi di beberapa OPD (organisasi pemerintah daerah) inovasi program masih berkelanjutan dan bahkan berkembang serta mendapatkan penghargaan baik dari tingkat nasional maupun internasional. Sehubungan dengan hal tersebut, penelitian ini berfokus pada OPD tersebut dengan enambelas informan inti.

Keseluruhan temuan penelitian ini dapat disimpulkan menjadi tiga model proposisi, *Pertama*, Telah terjadi keberlanjutan proses berbagi pengetahuan inovasi program pasca-suksesi. Proses ini dipengaruhi oleh peran aktif pemimpin, adanya praktek mekanisme interaksi sosial, terjadinya transformasi pola pikir inovatif antar ASN, serta adanya dorongan eksternal. *Kedua*, keberlanjutan proses berbagi pengetahuan terjadi mengikuti proses spiral SECI pada tingkat individu, kelompok, dan organisasi, melalui berbagai mekanisme interaksi modal sosial yang bervariasi sesuai dengan tingkatannya. *Ketiga*, ada keterkaitan yang kuat antara KS model SECI yang menghasilkan kesiapan mental ASN untuk berinovasi dengan mengikuti tahapan aksi aksi tahapan kunci model siklus inovasi program CCED yang berkontribusi bermakna terhadap keberlanjutan inovasi program.

Temuan ini mendukung penelitian sebelumnya bahwa ada hubungan yang signifikan antara KS dengan Inovasi, yang dipengaruhi oleh adanya modal sosial yang kuat. Terdapat konsistensi juga dengan penelitian sebelumnya bahwa KS dan KM di Surakarta termasuk dalam *Socially Constructed Knowledge Management*. Kebaruan dari penelitian ini adalah secara spesifik menemukan keterkaitan yang erat antara proses KS model SECI dengan siklus inovasi CCED yang berkontribusi terhadap keberlanjutan inovasi program. Keterkaitan tersebut diperkuat dengan kedalaman kebaruan bahwa model SECI, menghasilkan tahapan kesiapan mental ASN dimulai dari tahu, paham, menerima, mau, yakin, berani, mampu dan percaya diri untuk berinovasi melalui tahapan CCED berkelanjutan dari menggali, menciptakan, mengonsep, sistematisasi, menanamkan, melembagakan, mengembangkan hingga menyebar luaskan inovasi program.

Mengacu pada tiga hasil temuan model proposisi tersebut, dapat menjadi referensi penting untuk mendukung implementasi berbagai kebijakan pemerintah pusat dan daerah dalam mengimplementasikan KS untuk keberlanjutan inovasi program pelayanan publiknya khususnya untuk Kota Surakarta. Selain itu, temuan ini juga dapat menjadi referensi bagi pemerintah daerah lain dan semua mitra Pemerintah Indonesia, baik nasional maupun internasional untuk mendukung inovasi program layanan publik di Indonesia.

Namun, penelitian lebih lanjut diperlukan baik dengan pendekatan kualitatif maupun kuantitatif untuk memperdalam tiga model proposisi tersebut. Penelitian kualitatif eksploratif lanjutan dapat dilakukan dengan mengambil unit analisis pada OPD yang gagal melanjutkan inovasi program mereka pasca suksesi, sehingga hasilnya dapat dibandingkan dengan penelitian ini. Sedangkan untuk pendekatan penelitian ekplanatif kuantitatif dapat dilakukan dengan tetap mengacu pada tiga model proposisi kualitatif tersebut, kemudian dikembangkan menjadi hipotesis dan konstruksinya dapat diuji secara empiris dengan mengambil unit analisis baik pada organisasi laba maupun nirlaba.

Kata Kunci: *Knowledge Management, Knowledge Sharing, SECI, Inovation Cycle, CCED, dan Public Service.*

SUMMARY

Various competitions on innovative public service aimed for quality improvement is addressed it to all level of Indonesian Government Institutions. Such as; an annual assessment of the performance of local government administration, IGA (Innovative Government Award) and, since 2014, the Public Service Innovation Information System (Sinovik) competition under the theme of one agency one innovation. These competitions requires organizational competitive advantage as the rationale of Resource-Based Theory (RBT). This advantage has four criteria: Valuable, Rare, Inimitable, and Non-substitutable (VRIN). RBT developed further into Knowledge-Based View (KBV), which in turn generates Knowledge Management (KM), where Knowledge Sharing (KS) is one of the essential component of the KM as the main driver in creating continues innovation. It is supported by several previous studies which stated that there was a robust correlation between KS and Innovation.

Meanwhile, the phenomenon of the leadership succession of regional heads every five-year, which is usually followed by massive mutations, is a threat to the sustainability of its public service program innovations. In this context, the research gap identified : Although KS is the most essential component in the sustainability of innovation, yet there is no specific research that can explain the relationship between SECI (socialization, Externalization, Combination, and Internalization) model of KS processes and the CCED (Create, Codify, Embed, and Diffuse) model of Continuous Innovation Cycle program innovations in public service organizations, especially after the succession of the Major.

This study uses an inductive theory building qualitative approach with a single case study technique. The Surakarta City Government was chosen as a single case study unit because it was appropriate to the context of during post-succession of its mayor and followed by a massive mutation. In fact there are still some innovation programs sustained and even received innovative program awards both nationally and internationally in some OPDs (local government organizations). In this regard, the research focuses on these OPDs with 16 core participants as research partners.

The overall findings of this study summarized into three models of propositions, namely: First, there has been a continuous process of knowledge sharing of innovation programs post-succession. This process is influenced by active role of the leaders, existence of social interaction mechanism practice, transformation of the innovative ASN mindset, and the presence of external encouragement. Second, the process of knowledge sharing occurs following the SECI's spiral process at the level of individuals, groups, and organizations, through various mechanisms of social capital interaction that vary according to their level. Third, there is a strong correlation between the SECI KS model, which results in ASN's mental readiness to innovate through the CCED cycle model which contribute to the sustainability of innovation programs.

These findings support previous research which stated that there was a significant correlation between KS and Innovation, and social capital influences the occurrence of KS and KM, therefore Surakarta's KM practices could be categorized into Socially Constructed Knowledge Management. The novelty of this study is to find a specifically strong interrelationship between the SECI model process and the CCED cycle. This relationship is strengthened by the novelty that the SECI model, resulting in ASN's mental readiness; starts from knowing, understanding, accepting, willingness, believe, courageous, capable and confident to innovate through continuous CCED cycle of exploring, creating, conceptualizing, systematizing, instilling, institutionalizing, improving and sharing with others. Referring to the three findings of the proposition model, it contributes significantly to supporting the implementation of various central and regional government policies on public service innovation, especially for Surakarta City. Besides, this findings can also be a reference for other regional governments and all Indonesian Government partners, both national and international, that support public service innovation in Indonesia.

However, further research is needed with both qualitative and quantitative approaches to deepen the proposition models. Further exploratory qualitative research can be done by selecting an analysis unit to the OPDs that fail to continue their program innovations after succession so that the results can be compared with this study. Whereas the explanatory quantitative research approach can be carried by referring to the three qualitative proposition models as the basis for developing hypotheses and constructs which can be empirically tested by taking units of analysis in both profit and non-profit organizations.

Keywords: Knowledge Management, Knowledge Sharing, SECI, Inovation Cycle, CCED, and Public Service.

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS DISERTASI.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
ABSTRACT.....	vi
RINGKASAN	vii
SUMMARY	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.1.1 Proses <i>Knowledge Sharing</i> dan Keberlanjutan inovasi program.....	2
1.1.2 Kontek dan Alasan memilih Kota Surakarta	3
1.1.3 Fenomena Kualitas Pelayanan Publik dan Inovasi Program	8
1.1.4 Kesenjangan Penelitian	11
1.1.5 Konsep Penelitian.....	16
1.2 Rumusan Masalah	16
1.3 Tujuan Penelitian	17
1.3.1 Tujuan Umum.....	17
1.3.2 Tujuan Khusus	18
1.4 Manfaat Penelitian	18
1.4.1 Manfaat Teoretis	18
1.4.2 Manfaat Praktis	19
1.5 Lingkup Penelitian	19
1.6 Kerangka Konsep Penelitian	20
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	22
2.1 <i>Grand theory - Resource Based Theory</i>	22
2.2 Manajemen Pengetahuan Berorientasi Inovasi.....	24
2.2.1 Pengetahuan Sebagai Sumber Daya.....	24
2.2.2 Manajemen Pengetahuan (<i>Knowledge Management</i>)	26
2.3 Perilaku <i>Knowledge Sharing</i> untuk Inovasi	34
2.3.1 <i>Knowledge Sharing</i>	34
2.3.2 Proses <i>Knowledge sharing</i> pada tingkat individu, kelompok dan organisasi.....	36

2.3.3	Perilaku <i>Knowledge Sharing</i> untuk Inovasi	39
2.3.4	Mengukur <i>Knowledge Sharing</i>	42
2.3.5	Faktor yang Memengaruhi Keberhasilan <i>Knowledge Sharing</i>	43
2.4	Manajemen Inovasi Pelayanan Publik	50
2.4.3	Pengertian Inovasi	50
2.4.4	Manajemen Inovasi Program Pelayanan Publik	55
2.5	<i>Knowledge Sharing</i> dan Siklus Inovasi	57
2.5.3	Siklus <i>Knowledge Sharing</i> dan Siklus Inovasi	61
2.5.4	Keberlanjutan Inovasi Program Pelayanan Publik	63
2.5.5	Penelitian Sebelumnya	64
BAB: 3 METODE PENELITIAN		67
3.1	Pendekatan Penelitian	67
3.2	Tahapan Penelitian	70
3.3	Pemilihan Kasus	77
3.4	Penetapan Informan dan Protokol Pengumpulan Data	78
3.5	Studi Lapangan	81
3.6	Teknik Analisis Data	82
3.7	Pembentukan Proposisi	85
3.8	Pembandingan Pustaka	86
3.9	Pengakhiran Penelitian	86
3.10	Trustworthiness Penelitian	87
3.10.1	Validitas	87
3.10.2	Reliabilitas	89
3.10.3	Kredibilitas (<i>Credibility</i>)	89
3.10.4	Konfirmabilitas (<i>Conformability</i>)	90
3.10.5	Dependabilitas (<i>Dependability</i>)	90
BAB: 4 GAMBARAN UMUM		91
4.1	Visi dan Misi Pemkot Surakarta	91
4.2	Sumber Daya Manusia	91
4.3	Inovasi Program Pelayanan Publik	94
4.3.1	Inovasi Program oleh Dinas Pendidikan	96
4.3.2	Inovasi Program oleh Dinas Kesehatan	101
4.3.3	Inovasi Program oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil	102
4.3.4	Inovasi Program oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan Pemberdayaan Anak dan Pemberdayaan Masyarakat	107
4.4	Penghargaan Pemkot Surakarta	108

BAB: 5 ANALISIS DAN HASIL PENELITIAN	112
5.1 Karakteristik Informan	112
5.2 Tahapan Analisis Data	113
5.2.1 Memilih Teori Model Proses <i>Knowledge Sharing</i> dan Siklus Inovasi	114
5.2.2 Teknik Proses Analisis Data	117
5.3 Gambaran Keberlanjutan Inovasi Program di Pemkot Surakarta	118
5.4 Analisis Terjadinya KS Inovasi Program di Pemkot Surakarta	121
5.4.1 Analisis Konsep Peran Pemimpin	121
5.4.2 Konseptualisasi Peran Pemimpin	123
5.4.3 Analisis Konsep Transformasi Pola pikir Inovatif	127
5.4.4 Koseptualisasi Transformasi Pola pikir Inovatif	129
5.4.5 Analisis Konsep Mekanisme Interaksi Sosial	131
5.4.6 Konseptualisasi Mekanisme Interaksi Sosial	133
5.4.7 Analisis Konsep Dorongan Eksternal	135
5.4.8 Konseptualisasi Dorongan Eksternal	137
5.5 Hasil Analisis dan Koseptualisasi Terjadinya <i>Knowledge Sharing</i> Inovasi program	139
5.6 Analisis Proses <i>Knowledge Sharing</i> SECI Inovasi Program pada Tingkat Individu, Kelompok, dan Organisasi	141
5.6.1 Analisis Tingkat Individu: <i>Knowledge Sharing SECI</i> Inovasi Program	142
5.6.2 Konseptualisasi Proses <i>Knowledge Sharing</i> SECI Inovasi Pogram pada Tingkat Individu	145
5.6.3 Analisis Tingkat Kelompok: <i>Knowledge Sharing</i> SECI Inovasi Program	158
5.6.4 Konseptualisasi Proses <i>Knowledge Sharing</i> SECI Inovasi Program pada tingkat Kelompok	160
5.6.5 Analisis Tingkat Organisasi: <i>Knowledge Sharing SECI</i> Inovasi Program	168
5.6.6 Konseptualisasi Proses <i>Knowledge Sharing</i> SECI Inovasi Program pada tingkat Organisasi	172
5.7 Hasil Analisis dan Konseptualisasi Terjadinya <i>Knowledge Sharing</i> Tingkat Individu, Kelompok, dan Organisasi	186
5.8 Analisis keterkaitan KS SECI dengan siklus Inovasi Program CCED. ...	197
5.8.1 Analisis Proses <i>Create</i> (menciptakan) Inovasi Program	198
5.8.2 Konseptualisasi Keterkaitan Proses <i>Socialization</i> dengan <i>Create</i> Inovasi Program	202

5.8.3 Analisis Proses <i>Codify</i> (Sistematisasi) Inovasi Program.....	206
5.8.4 Konseptualisasi Keterkaitan Proses <i>Codify</i> dengan <i>Externalization</i> Inovasi Program.....	209
5.8.5 Analisis proses <i>Embed</i> (melembagakan) Inovasi Program	212
5.8.6 Konseptualisasi Keterkaitan Proses <i>Embed</i> dengan <i>Combination</i> Inovasi Program.....	217
5.8.7 Analisis Proses <i>Diffuse</i> (Menyebarkan) Inovasi Program.....	222
5.8.8 Konseptualisasi Keterkaitan Proses <i>Diffuse</i> dengan <i>Internalization</i>	227
5.9 Hasil analisis dan Konseptualisasi Keterkaitan Proses CCED dengan siklus Inovasi Program.....	233
5.10 Temuan Penelitian dan Perumusan Proposisi.....	246
5.10.1 Proses <i>Knowledge Sharing</i> Inovasi Program Pasca Suksesi.	246
5.10.2 Proses <i>Knowledge Sharing</i> Inovasi Program pada Tingkat Individu, Kelompok, dan Organisasi.	247
5.10.3 Keterkaitan proses <i>Knowledge Sharing</i> dengan Siklus Inovasi Program.....	249
BAB: 6 PEMBAHASAN	251
6.1 Pembandingan Pustaka dengan Proposisi 1: Komponen Proses <i>Knowledge Sharing</i> Inovasi program.....	251
6.2 Pembandingan Pustaka dengan Proposisi 2: Proses SECI <i>Knowledge Sharing</i> pada tingkat Individu, Kelompok, dan Organisasi	255
6.3 Pembandingan Pustaka dengan Proposisi 3: Keterkaitan Proses KS dengan Siklus Inovasi dalam Keberlanjutan Inovasi Program.....	261
6.4 Implikasi Teoretis Penelitian.....	268
6.4.1 Implikasi terhadap <i>Resource Based Theory</i>	268
6.4.2 Implikasi terhadap <i>Knowledge Management</i> (KM).....	271
6.4.3 Implikasi terhadap SECI <i>Knowledge Sharing</i>	272
6.4.4 Implikasi terhadap model Siklus Inovasi CCED.	273
6.4.5 Implikasi terhadap <i>New Public Management</i>	275
6.5 Implikasi Praktis Penelitian.....	276
6.5.1 Implementasi <i>Knowledge Management</i> dan <i>Knowledge Sharing</i>	276
6.5.2 Keberlanjutan Inovasi Program Pelayanan Publik.....	277
BAB: 7 SIMPULAN DAN SARAN	279
7.1 Simpulan Penelitian	279
7.2 Keterbatasan Penelitian	281
7.3 Saran Saran.....	282
7.3.1 Saran bagi Arah Penelitian Selanjutnya	282
7.3.2 Saran bagi Organisasi Pemerintah untuk Pelayanan Publik.....	283

7.4 <i>Transferability</i> hasil penelitian Kualitatif	285
DAFTAR PUSTAKA.....	287
LAMPIRAN.....	303
Lampiran A: Daftar Pertanyaan Penelitian	303
Lampiran B : <i>Pre-coding</i> Jawaban dari Pertanyaan Penelitian 1	304
Lampiran C : <i>Pre-Coding</i> Jawaban dari Pertanyaan Penelitian 2	313
Lampiran D : <i>Pre-coding</i> Jawaban dari Pertanyaan Penelitian 3	323
Lampiran E : Terjadinya <i>Knowledge Sharing</i> Inovasi Program di OPD Pemkot Surakarta.....	359
Lampiran F : <i>Knowledge sharing</i> Tingkat individu, Kelompok, dan Organisasi di OPD Pemkot Surakarta	359
Lampiran G : Proses Terjadinya Keterkaitan SECI dengan CCED di OPD Pemkot Surakarta.....	360

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kecenderungan Kinerja Penyelenggaraan Pemerintah Kota yang Pernah Meraih 10 Besar dalam Evaluasi Kementrian Dalam Negeri 2011-2016	4
Tabel 1.2 Lingkup Penelitian	19
Tabel 2.1 Perbedaan Inovasi Teknis dan Inovasi Organisasional	53
Tabel 2.2 Tabel Penelitian Sebelumnya tentang <i>Knowledge Sharing</i>	64
Tabel 3.1 Kombinasi Tahapan <i>Inductive theory building</i> , dengan teknik <i>case study</i>	71
Tabel 3.2 Rencana dan Realisasi Informan Penelitian	79
Tabel 4.1 Jumlah Sumber Daya Aparatur	93
Tabel 4.2 Rekapitulasi Jumlah ASN yang Mengikuti Pendidikan	94
Tabel 4.3 Keberlanjutan Inovasi Program Pelayanan Publik	95
Tabel 4.4 Persentase Kepemilikan Akta Kelahiran Anak Kota Surakarta tahun 2009—2016	103
Tabel 4.5 Penghargaan yang di Raih Pemkot Surakarta	108
Tabel 5.1 Rincian Daftar Informan dan durasi wawancara	112
Tabel 5.2 Jenis dan Status Inovasi Program Berkelanjutan	118
Tabel 5.3 Proses <i>Open Coding</i> , <i>Axial Coding</i> dan <i>Selective Coding</i> Terjadinya <i>Knowledge Sharing</i> :Konsep Peran Pemimpin	122
Tabel 5.4 Proses Proses <i>Open Coding</i> , <i>Axial Coding</i> dan <i>Selective Coding</i> Terjadinya <i>Knowledge Sharing</i> : Konsep Transformasi Pola pikir Inovatif	127
Tabel 5.5 Proses <i>Open Coding</i> , <i>Axial Coding</i> dan <i>Selective Coding</i> Terjadinya <i>Knowledge Sharing</i> Konsep Mekanisme Interaksi Sosial	131
Tabel 5.6 Proses <i>Open Coding</i> , <i>Axial Coding</i> dan <i>Selective Coding</i> Terjadinya <i>Knowledge Sharing</i> Konsep Dorongan Eksternal	135
Tabel 5.7 Proses <i>Open Coding</i> , <i>Axial Coding</i> dan <i>Selective Coding</i> Terjadinya <i>Knowledge Sharing</i> pada Tingkat Individu ASN	142
Tabel 5.8 <i>Knowledge Sharing</i> Tingkat Individu melalui SECI	149
Tabel 5.9 Proses Proses <i>Open Coding</i> , <i>Axial Coding</i> dan <i>Selective Coding</i> Terjadinya <i>Knowledge Sharing</i> pada Tingkat Kelompok	158
Tabel 5.10 <i>Knowledge Sharing</i> Tingkat Kelompok melalui SECI	163
Tabel 5.11 Proses <i>Open Coding</i> , <i>Axial Coding</i> dan <i>Selective Coding</i> Terjadinya <i>Knowledge Sharing</i> pada tingkat Organisasi	168
Tabel 5.12 <i>Knowledge Sharing</i> Tingkat Organisasi melalui SECI	176
Tabel 5.13 Konsep Baru <i>Knowledge Sharing</i> Tingkat Individu, Kelompok, Organisasi Melalui SECI	189
Tabel 5.14 Konseptualisasi Tahu dan Paham	190
Tabel 5.15 Konseptualisasi Menerima dan Mau	191
Tabel 5.16 Konseptualisasi Yakin dan Berani	192
Tabel 5.17 Konseptualisasi Mampu dan Percaya Diri	194
Tabel 5.18 Konseptualisasi Proses SECI dan Model KS Tahapan Mental ASN Berinovasi	194
Tabel 5.19 Proses KS- SECI Menghasilkan Tahapan Kesiapan Mental ASN	195
Tabel 5.20 Proses <i>Open Coding</i> , <i>Axial Coding</i> dan <i>Selective Coding</i> untuk <i>Socialization</i> dan <i>Create</i> Keberlanjutan Inovasi Program	198
Tabel 5.21 Keterkaitan Antara Tahap <i>Socialization</i> dengan <i>Create</i>	202

Tabel 5.22 Proses <i>Open Coding</i> , <i>Axial Coding</i> dan <i>Selective Coding</i> untuk <i>Externalization</i> dan <i>Codify</i> Keberlanjutan Inovasi Program	207
Tabel 5.23 Keterkaitan Antara Tahap <i>Externalization</i> dengan <i>Codify</i>	209
Tabel 5.24 Proses <i>Open Coding</i> , <i>Axial Coding</i> dan <i>Selective Coding</i> untuk <i>Combination</i> dan <i>Embed</i> Keberlanjutan Inovasi Program	213
Tabel 5.25 Keterkaitan Antara Tahap <i>Combination</i> dengan <i>Embed</i>	218
Tabel 5.26 Proses <i>Open Coding</i> , <i>Axial Coding</i> dan <i>Selective Coding</i> untuk <i>Internalization</i> dan <i>diffuse</i> Keberlanjutan Inovasi Program	223
Tabel 5.27 Keterkaitan Antara Tahap <i>Internalization</i> dengan <i>Diffuse</i>	227
Tabel 5.28 Konsep baru dari Siklus CCED Inovasi Program Berkelanjutan	234
Tabel 5.29 Berbagai Kategori dalam Konsep Siklus CCED Inovasi Program Berkelanjutan	235
Tabel 5.30 Konseptualisasi dan Pengkategorian Keterkaitan Antara SECI dengan CCED	236
Tabel 5.31 Komponen dan Karakteristiknya Keterkaitan KS SECI dengan Siklus CCED Inovasi Program Berkelanjutan	239
Tabel 5.32 Dimensi Modal Sosial dan Kategori Mekanisme Interaksi Sosial	241

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Urutan Kinerja Pemerintah Kota Surakarta dan Tangerang.....	5
Gambar 1.2 Laporan Pengaduan Masyarakat	10
Gambar 1.3 Konsep Penelitian Kualitatif.....	16
Gambar 1.4 Kerangka Konsep Penelitian.....	21
Gambar 2.1 Konsep <i>Resource- Based View Original</i>	24
Gambar 2.2 Konsep <i>Resource – Based Theory (RBT)</i>	26
Gambar 2.3 Model Spiral SECI Proses Penciptaan Pengetahuan.....	29
Gambar 2.4 Model Kapital Intelektual.....	30
Gambar 2.5 Penggerak Inovasi dalam <i>Knowledge Management</i>	32
Gambar 2.6 Proses <i>Knowledge Sharing</i>	35
Gambar 2.7 Kategori Utama dari Budaya Organisasi.....	46
Gambar 2.8 Teori Inovasi Sebagai <i>Process</i> dan <i>Outcome</i>	58
Gambar 2.9 Model proses inovasi.....	59
Gambar 2.10 Model Proses Inovasi	60
Gambar 2.11 Siklus <i>Knowledge Sharing</i> dan siklus inovasi	61
Gambar 2.12 Peta Keberlanjutan Inovasi	63
Gambar 3.1 Tahapan <i>Inductive theory building</i> , dengan teknik <i>case study</i>	73
Gambar 3.2 Model Analisis Penelitian Kualitatif dari Kode ke Teori.	84
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Pemerintah Kota Surakarta.	92
Gambar 4.2 Inovasi Program BPMKS Kota Surakarta	97
Gambar 4.3 Peta Persebaran Penerima Manfaat BPMKS	98
Gambar 4.4 Walikota Surakarta Menyerahkan KIS.....	102
Gambar 5.1 Model Proses <i>Knowledge Sharing</i> SECI.....	115
Gambar 5.2 Model Siklus Inovasi CCED.....	116
Gambar 5.3 Model Siklus Inovasi CCED dan Model KS SECI.....	117
Gambar 5.4 Pengkategorian Terjadinya <i>Knowledge Sharing</i> Inovasi program ..	140
Gambar 5.5 Proses SECI Tingkat individu, Kelompok, dan Organisasi.....	187
Gambar 5.6 Pola <i>Knowledge Sharing</i> Inovasi Program Tingkat Individu, Kelompok, dan Organisasi di Pemkot Surakarta	188
Gambar 5.7 Keterkaitan antara <i>Socialization</i> dengan <i>Create</i>	206
Gambar 5.8 Keterkaitan antara <i>Externalization</i> dengan <i>Codify</i>	212
Gambar 5.9 Keterkaitan antara <i>Combination</i> dengan <i>Embed</i>	222
Gambar 5.10 Keterkaitan antara <i>Internalization</i> dengan <i>Diffuse</i>	233
Gambar 5.11 Kategori Berbagai Mekanisme interaksi Sosial.....	236
Gambar 5.12 Dimensi Modal Sosial dan Mekanisme Interaksi Sosial dalam OPD	244
Gambar 5.13 Model Keterkaitan Proses KS dengan Siklus inovasi program Berkelanjutan	245

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A: Daftar Pertanyaan Penelitian.....	303
Lampiran B : <i>Pre-coding</i> Jawaban dari Pertanyaan Penelitian 1.....	304
Lampiran C : <i>Pre-Coding</i> Jawaban dari Pertanyaan Penelitian 2.....	313
Lampiran D : <i>Pre-coding</i> Jawaban dari Pertanyaan Peneltian 3	323
Lampiran E : Terjadinya <i>Knowledge Sharing</i> Inovasi Program di OPD Pemkot Surakarta.....	359
Lampiran F : <i>Knowledge sharing</i> Tingkat individu, Kelompok, dan Organisasi di OPD Pemkot Surakarta.....	359
Lampiran G : Proses Terjadinya Keterkaitan SECI dengan CCED di OPD Pemkot Surakarta.....	360