

Pengembangan Manajemen Pengetahuan dan Komunikasi di Pusat Rehabilitasi YAKKUM

Sherly Hindra Negoro¹, G. Arum Yudarwati², Alexander Beny Pramudyanto³
Universitas Atma Jaya Yogyakarta, Jalan Babarsari No. 6 Yogyakarta^{1,2,3}
Email: sherly.hindra@uajy.ac.id

Received 1 June 2024; Revised: 15 June 2024; Accepted for Publication 30 June 2024; Published 30 June 2024

Abstract — The Yakkum Rehabilitation Center (PRY), an institution that focuses on handling and supporting people with disabilities since 1982, has experienced challenges to manage knowledge, experiences, and various good practices derived from their past activities and employees involved. PRY knowledge management is needed to capture, develop, and store them into accessible knowledge for all employees and other related stakeholders to improve the quality and efficiency of the PRY services. The authors, as the community service team, carry out a community service program by providing participatory assistance in developing knowledge management system in PRY using a knowledge management model: the Discovery-Capture-Process-Benefit & Share cycle.

At the Discovery and Capture stages, the authors and the PRY Knowledge Management team have explored knowledge, experiences, and good practices using the 5W+1H (What, Who, When, Where, Why, How) contextual approach, which was elaborated with the SMCRE (Source, Message, Channel, Receiver, Effect) communication approach. As a result of this participatory assistance, the PRY Knowledge Management team has succeeded in designing a milestone and activity-based knowledge discovery formula for two programs, namely [1] Social and Economic Empowerment for Disability Groups, and [2] Development of Inclusive Education. Through this collaborative program, PRY can independently carry out knowledge management so that existing tacit knowledge can become explicit knowledge that will be useful for institutional development and public at large.

Keywords — knowledge management, disability, communication
Pusat Rehabilitasi Yakkum

Abstrak—Pusat Rehabilitasi Yakkum sebagai (PRY) lembaga yang berfokus di penanganan dan dukungan pada penyandang disabilitas sejak 1982 menghadapi tantangan terkait pengelolaan pengetahuan, pengalaman dan beragam praktik baik dari lembaga. Manajemen pengetahuan (*knowledge management*) PRY diperlukan untuk mengeksplorasi dan mengelola hal tersebut menjadi sumber pengetahuan yang dapat diakses lembaga ataupun pemangku kepentingan terkait agar dapat meningkatkan kualitas dan efisiensi pelayanan lembaga. Penulis sebagai tim pengabdian menjalankan program pengabdian kepada masyarakat dengan melakukan pendampingan secara partisipatif pewujudan sistem manajemen pengetahuan di PRY dengan model tahapan dalam siklus *Discovery-Capture-Process-Benefit & Share*. Pada tahapan *Discovery* dan *Capture*, penulis bersama tim *Knowledge Management* PRY mengeksplorasi pengetahuan, pengalaman dan praktik baik dengan menggunakan pendekatan kontekstual *What, Who, When, Where, Why, How* yang dielaborasi dengan pendekatan komunikasi *Source, Message, Channel, Receiver, Effect*. Hasil pendampingan partisipatif ini, tim *Knowledge Management* PRY berhasil merancang formula *Discovery* pengetahuan berbasis *milestone* dan aktivitas untuk dua program, yakni 1) Pemberdayaan Sosial dan Ekonomi pada Kelompok Disabilitas, 2) Pengembangan Pendidikan Inklusi. Melalui program kolaboratif ini, PRY dapat secara mandiri

melakukan manajemen pengetahuan sehingga *tacit knowledge* yang ada dapat menjadi *explicit knowledge* yang bermanfaat bagi pengembangan lembaga maupun pengembangan pengetahuan bagi publik.

Kata Kunci—manajemen pengetahuan, komunikasi, disabilitas, Pusat Rehabilitasi Yakkum

I. PENDAHULUAN

Asset pengetahuan yang dimiliki oleh Pusat Rehabilitasi Yakkum (PRY) perlu dikelola agar tidak hanya memberikan kemanfaatan bagi organisasi PRY, namun juga bagi institusi lain, termasuk institusi pendidikan, dan masyarakat luas. Di sinilah diperlukan adanya *knowledge management* (manajemen pengetahuan) dengan proses komunikasi sebagai salah satu pendukung utamanya. Manajemen pengetahuan adalah proses mengidentifikasi, mengatur, menyimpan dan menyebarkan informasi dalam suatu organisasi [1, 2] Di sini perlu dibedakan antara informasi dengan pengetahuan. Pengetahuan merupakan informasi yang sudah diolah dan dikombinasikan dengan pengalaman, konteks, interpretasi dan refleksi [2, 3].

Sejak pendiriannya di tahun 1982, Pusat Rehabilitasi YAKKUM berfokus pada upaya membantu anak dan remaja penyandang disabilitas fisik agar secara fisik maupun ekonomi dapat lebih mandiri [4]. Pelayanan yang diberikan tidak hanya di aspek rehabilitasi fisik saja, namun dikembangkan untuk mendukung kebutuhan lain dari para penyandang disabilitas, yaitu terkait aspek terapi dan psikososial. Upaya yang ada dikembangkan untuk mendapatkan dukungan dari masyarakat melalui program Rehabilitasi Bersumberdaya Masyarakat. Program ini pun ditujukan untuk memberikan edukasi dan membangun lingkungan masyarakat yang kondusif dan peduli terhadap mereka dengan disabilitas.

Dalam perjalanannya, telah banyak kegiatan edukasi, pelatihan maupun pendampingan yang secara intensif dilakukan oleh PRY. Secara institusional, untuk dapat memberikan kontribusi secara optimal dan berkelanjutan di tengah perkembangan ekosistem yang sangat dinamis, maka diperlukan upaya bagi PRY untuk dapat terus beradaptasi dan berinovasi menemukan pendekatan yang paling efektif. Untuk mewujudkan hal ini, kunci utamanya adalah pengetahuan dan pengalaman yang pada dasarnya ada di dalam diri para pekerja atau anggota organisasi itu sendiri [5]. Namun terdapat beberapa isu yang perlu dihadapi untuk

memastikan bahwa pengetahuan dan pengalaman yang ada dapat membantu PRY tetap dapat memberikan kemanfaatan bagi banyak pihak secara optimal.

Isu yang pertama adalah terkait dengan sumber daya manusia yang sudah terlatih selama ini akan semakin senior dan akan bahkan ada yang sudah memasuki masa pensiun. Organisasi, termasuk PRY, menyadari bahwa pengetahuan yang berharga akan ikut meninggalkan organisasi pula ketika para pekerja senior pada akhirnya pensiun dengan membawa serta semua pengetahuan yang mereka peroleh [5]. Di sisi lain, semakin banyak sumber daya manusia baru yang terlibat dalam aktivitas di PRY dan masih terbatas pengalamannya. Untuk dapat menurunkan pengetahuan dan kerampilan kepada generasi berikutnya memerlukan proses yang tidak instan.

Isu yang kedua adalah terkait kompleksitas dari sumber pengetahuan itu sendiri. Pengetahuan dapat berada di berbagai tempat dalam organisasi, seperti dalam diri karyawan, budaya organisasi, rutinitas, kebijakan, sistem, maupun dokumen organisasi [6]. Hal ini merupakan aset utama yang digunakan untuk mencapai dan mempertahankan posisi organisasi karena kelebihannya serta kekhasannya yang sulit untuk ditiru dan diganti begitu saja. Seperti di PRY yang sudah beroperasi selama lebih dari 40 tahun, maka pengetahuan terkait isu disabilitas akan sangat banyak dan kompleks, baik dari sisi jenis informasinya, sumber informasi dan pihak-pihak yang terlibat dalam setiap kegiatan, demikian juga variasi konteks dari aspek jenis disabilitas, aspek demografis dan area wilayah geografis pihak yang terlibat

Isu yang ketiga adalah sifat dari pengetahuan yang *intangible* atau implisit [7, 8], artinya bahwa pengetahuan adalah sesuatu yang berada di benak individu, yang tidak nampak, tidak bisa dilihat dan dirasakan, namun dapat berada dalam kemampuan praktis dan tindakan individu.

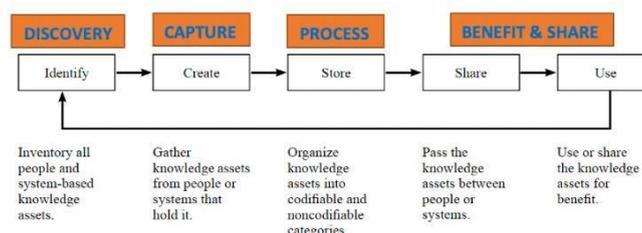
Dari sisi sumber daya manusia, PRY perlu mendokumentasikan pengetahuan dari para anggota terutama para senior untuk dapat diturunkan kepada generasi berikutnya. Dari sisi organisasi, PRY ke depan memiliki misi untuk menjadi pusat informasi disabilitas, menjadi pusat pembelajaran bagi publik, organisasi lain dan juga para pembuat kebijakan. Di sinilah kemudian diperlukan adanya manajemen pengetahuan untuk mewujudkan urgensi kebutuhan ini.

Manajemen pengetahuan di sini tidak hanya akan bermanfaat bagi organisasi PRY. Kebutuhan akan adanya pusat informasi disabilitas ini penting untuk mendukung upaya pemerintah mewujudkan pembangun dengan perspektif disabilitas. Melalui Undang-Undang No. 8 Tahun 2016 tentang Penyandang disabilitas Pemerintah Indonesia sudah membuat kebijakan khusus untuk penyandang disabilitas [9]. Peraturan Pemerintah nomor 70 tahun 2019 tentang Perencanaan, Pelaksanaan, dan Evaluasi Penghormatan, Perlindungan, dan Pemenuhan Hak

Penyandang Disabilitas, juga telah dirumuskan pemerintah untuk semakin menguatkan agenda pembangunan nasional tersebut [10].

Dalam sebuah organisasi, terdapat 3 jenis pengetahuan: *tacit knowledge*, *implicit knowledge*, dan *explicit knowledge* [2, 3, 8]. *Tacit knowledge* adalah pengetahuan yang biasanya diperoleh melalui pengalaman, dan dipahami secara intuitif. Akibatnya, sulit untuk mengartikulasikan dan mengkodifikasikannya yang berakibat menjadi sulit untuk mentransfer informasi ini kepada orang lain. Contoh pengetahuan ini dapat mencakup pengetahuan pengenalan wajah atau keterampilan kepemimpinan. *Implicit knowledge* sering disamakan dengan *tacit knowledge*, namun pengetahuan ini dikatakan lebih dapat diekspresikan dan terkait aspek *know-how* dari sebuah proses yang diperoleh dari hasil pembelajaran bersama dan kebijakan dalam organisasi [8]. Pengetahuan yang sudah diekspresikan baik secara verbal maupun sampai didokumentasikan secara tertulis kemudian menjadi *explicit knowledge*, yang dapat kemudian digunakan oleh banyak pihak.

Tahapan kunci manajemen pengetahuan terdiri dari empat aktivitas kunci, yaitu *discovery*, *capture*, *process*, dan *benefit & share* [3, 11]. *Discovery* merupakan melakukan inventori sebagai dasar untuk langkah selanjutnya. *Capture* merupakan tahap mengumpulkan aset dari orang atau sistem yang dipegang. *Process* merupakan tahapan mengelola aset pengetahuan dalam kategori tertentu. Tahap terakhir, yaitu *Benefit & Share* merupakan tahapan penggunaan atau membagikan aset pengetahuan. Tahapan yang dimaksud tertuang pada gambar berikut:



Gambar 1. Tahapan manajemen pengetahuan
Sumber: Adaptasi dari Serrat, O [3] dan Sensuse, et.al [11]

Dengan mengadopsi tahapan manajemen pengetahuan tersebut, maka kegiatan pendampingan di PRY dilakukan. Hal ini didukung dengan keberadaan divisi *Knowledge Management* (KM) yang telah dimiliki oleh PRY. Oleh karena itu, pendampingan yang dilaksanakan tim pengabdian dapat direalisasikan untuk menjawab kebutuhan PRY.

II. METODE PENGABDIAN

Secara keseluruhan, metode pengabdian dilakukan dengan dua cara, yaitu pemaparan materi secara konseptual sebagai pondasi pemahaman divisi KM PRY dan melakukan model *workshop* partisipatif. Model *workshop* partisipatif dilakukan agar materi yang disampaikan tidak hanya dimaknai satu arah tetapi praktik secara langsung dapat dilakukan. Melalui *workshop* partisipatif, masukan, evaluasi, dan tindak lanjut

atas proses *discovery* dan *capture* yang dilakukan oleh divisi KM dapat dilakukan secara langsung.

Divisi KM yang melakukan praktik secara langsung ini diharapkan memperkuat peran tim pengabdian sebagai fasilitator. Tim pengabdian sebagai fasilitator juga berpartisipasi langsung dalam ragam kegiatan eksplorasi KM di PRY. Kegiatan ini dilaksanakan sebanyak enam (6) kali yang dimulai dari bulan Januari-Juni 2024. Pendampingan ini akan terus berlangsung untuk memastikan tujuan pendampingan tercapai. Kegiatan pendampingan ini dilakukan dengan beberapa tahapan kegiatan, yaitu:

A. Pemahaman konseptual mengenai manajemen pengetahuan

Tahap ini, tim pengabdian memberikan materi mengenai konsep penting manajemen pengetahuan. Tujuannya adalah memberikan pemahaman dasar serta penyamaan persepsi antara tim pengabdian dengan divisi *Knowledge Management* PRY. Penyamaan persepsi ini dirasa penting mengingat tugas dan peran divisi KM sendiri serta kajian konseptual yang dipelajari oleh tim pengabdian.

B. Discovery

Tahap ini, tim pengabdian melakukan praktik inventarisasi aset pengetahuan berbasis komunikasi bersama divisi KM berdasarkan program yang telah dilakukan oleh PRY. Melalui tahapan ini, tim pengabdian memasukkan pentingnya aspek dan elemen komunikasi dalam manajemen pengetahuan. Tim pengabdian menggunakan pendekatan komunikasi *Source Message Channel Receiver* (SMCR) dari David K. Berlo untuk mendeskripsikan model komunikasi yang linier [12]. Kemudian, tim pengabdian mengelaborasi dengan menggunakan pendekatan komunikasi menurut Harold Laswell dengan menambahkan aspek efek komunikasi. Berlo, mendeskripsikan model komunikasi yang terdiri atas *sender* (sumber), *message* (pesan), *channel* (saluran), dan *receiver* (penerima). Model ini berfokus pada sumber pesan berasal [12]. Selain itu, tim pengabdian menggunakan aspek *What, Who, When, Where, Why, How* (5W+1H) untuk memahami konteks pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki oleh institusi PRY. Pendekatan komunikasi ini menjadi landasan untuk menguraikan konteks *discovery* pada program yang sudah pernah dilakukan sebagai *pilot project* pertama.

C. Pemahaman Perlindungan Kekayaan Intelektual

Tahap ini, tim pengabdian mengundang ahli Kekayaan Intelektual (KI) untuk memberikan gambaran pentingnya aset yang dimiliki oleh institusi dan proses untuk pengajuan KI. Pemahaman KI ini diperlukan agar hasil kerja tim KM PRY yang termaterialkan dalam media dapat dilindungi sebagai sebuah kekayaan intelektual PRY. Kekayaan intelektual penting atas suatu karya penting bagi sebuah karya. Kekayaan intelektual adalah bidang hukum yang menyangkut hak hukum atas suatu karya kreatif atau reputasi komersial dan segala niat baik [13]. Oleh karena itu, diharapkan dengan memberikan urgensi KI, jenis, hingga prosesnya, maka PRY dapat memetakan berbagai bentuk karya yang memiliki potensi KI untuk didaftarkan dan mendapatkan perlindungan KI. Berbagai bentuk KI, meliputi: hak paten, desain industri, hak cipta, indikasi geografis, rahasia dagang, dan desain tata letak sirkuit terpadu (DTLST) [14].

D. Capture

Tahap ini, divisi *knowledge management* mempresentasikan hasil penggalian instrumen identifikasi pengetahuan yang ada. Selain itu, divisi *knowledge management* diminta mempraktikkan untuk cara menggali data.

E. Coding (pengkodean)

Tahap ini, tim pengabdian memberikan materi mengenai cara untuk melakukan *coding*. Divisi KM mempraktikkan *coding* berdasarkan dari praktik menggali informasi, melakukan transkrip, dan terakhir melakukan *coding*. *Coding* sendiri merupakan label atas pemaknaan pada suatu data [15]. Kode sendiri berfungsi sebagai cara untuk membuat pola, klasifikasi, dan mengatur dalam kategori untuk dianalisis lebih lanjut [15]. Dalam konteks pengabdian ini, *coding* dapat diperoleh melalui transkrip wawancara serta dokumen-dokumen yang dimiliki oleh PRY.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pendampingan dilaksanakan di Pusat Rehabilitasi Yakkum pada Januari-Juni 2024. Kegiatan ini dilaksanakan dengan melibatkan tim pengabdian, divisi *Knowledge Management* PRY serta pembicara yang berkompeten mengenai kekayaan intelektual. Dalam pelaksanaannya, tim pengabdian telah melaksanakan kegiatan pendampingan sebanyak enam (6) kali dengan kegiatan sebagai berikut:

1. Perkenalan dan pemberian materi mengenai manajemen pengetahuan.

Kegiatan ini dilaksanakan pada Kamis, 4 Januari 2024 di ruang pertemuan PRY. Kegiatan ini dihadiri oleh 4 orang karyawan divisi *Knowledge Management* (KM). Tim pengabdian menyampaikan materi secara konseptual mengenai manajemen pengetahuan. Dengan penyampaian materi ini diharapkan bahwa adanya persamaan persepsi antara tim pengabdian dengan karyawan divisi KM.

Dalam tahapan ini, untuk mempraktikkan pengetahuan yang sudah diperoleh maka Tim KM PRY langsung mendiskusikan rumusan konsep *knowledge management* yang memadukan aspek konsep dan kekhasan dari organisasi PRY. Dalam proses ini, nampak keterlibatan para peserta dan ada proses refleksi untuk memahami nilai-nilai organisasi mereka. Output yang dihasilkan adalah rumusan *knowledge management* yang akan menjadi dasar bagi tim KM dalam menjalankan tugasnya.

Selain menyampaikan materi secara konseptual, tim juga melakukan elaborasi cakupan atau *scoping* yang akan dilakukan bersama secara lebih lanjut. Hal ini dilakukan mengingat jangkauan aktivitas binaan dan kemitraan yang dilakukan oleh PRY yang tergolong luas dengan berbagai isu. Dari diskusi ini, cakupan yang menjadi bahan diskusi adalah wilayah kerja PRY di daerah Purworejo yang telah berjalan sebelumnya yakni Pemberdayaan Sosial dan Ekonomi pada

Kelompok Disabilitas hingga mewujudkan Desa Inklusi. Hasil dari diskusi pada pertemuan pertama ini dijadikan sebagai bahan tindak lanjut pada pertemuan kedua yang berfokus pada elaborasi atau identifikasi kebutuhan untuk menggali data di lokasi binaan PRY.



Gambar 2. Pemaparan materi manajemen pengetahuan

Sumber: Dokumentasi tim pengabdian.

2. Tahap *Discovery*

Pada tahapan ini, tim pengabdian mengajak divisi KM untuk melakukan inventarisasi individu/orang dan aset pengetahuan yang dimiliki PRY. Metode yang dilakukan pengabdian adalah menggali tahapan *milestone* atas salah satu program yang telah dilakukan serta mengetahui isi *milestone* tersebut. Penetapan isi *milestone* diperoleh dari salah satu program yang sudah pernah dilaksanakan, yaitu “*economic dan social empowerment for people with disabilities and their caregivers in the district of Purworejo-Central Java.*” *Brainstorming* dilakukan antara tim pengabdian dengan divisi KM dan menghasilkan inventarisasi sesuai dengan yang tersaji pada gambar 3 berikut..

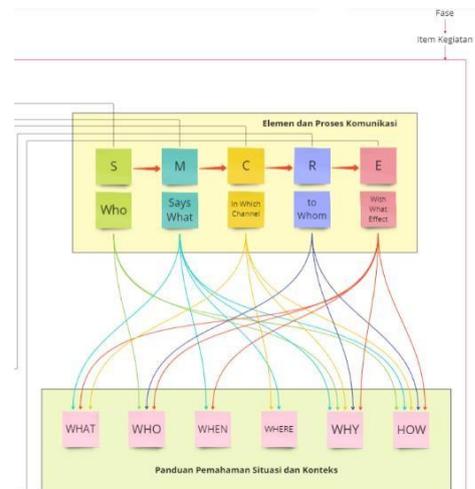
	Milestone				
	Milestone 1 Baseline building	Milestone 2 Pengorganisasian target group.	Milestone 3 Pembangunan jejaring dengan stakeholders. (network atau support face suprasystem)	Milestone 4 Pendampingan, pembedayaan dan keberlanjutan kelompok disabilitas.	Milestone 5 Perekaman pembelajaran dari evaluasi (reflection or lesson learnt)
Item Kegiatan/ Aktivitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penetapan dan audiensi ke lembaga instansi pemerintahan daerah untuk mendapatkan dukungan, logistik dan pemenuhan dan komunitas target group 2. Penyusunan desain room baseline 3. Pengambilan data 4. Analisis data yang diperoleh 5. Sosialisasi hasil ke tim internal 6. Penentuan target group (perserikatan manfaat) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Audiensi ke lembaga instansi pemerintahan daerah dan komunitas target group 2. Pengumpulan dan sosialisasi kegiatan 3. Pembentukan DPO 4. Penyusunan AD/ABT 5. Identifikasi minat dan potensi geografis target area 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identifikasi pelaku usaha dan organisasi lokal yang relevan dengan rencana dan potensi geografis di target area 2. Identifikasi pemangku kegiatan yang relevan untuk mendukung 3. Pengumpulan kapasitas tentang isu disabilitas bagi semua stakeholders 4. Melakukan kegiatan semua pemangku kegiatan (g) terencana pada point 1 dan 2) 		

Gambar 3. Identifikasi *Milestone* Berdasarkan Program

Sumber: Dokumentasi tim pengabdian.

Setelah penentuan *milestone* dilakukan, tim pengabdian Dalam menggali *milestone* ini, tim pengabdian mempraktikkan pendekatan komunikasi *Source Message*

Channel Receiver Effect (SMCRE) serta *What, Who, When, Where, Why, How* (5W+1H). Praktik tersebut tersaji pada gambar 4 berikut:



Gambar 4. Pendekatan SMCRE dan 5W+1H

Sumber: Dokumentasi tim pengabdian.



Gambar 5. Pemaparan materi *discovery* dan diskusi

Sumber: Dokumentasi tim pengabdian.

Dalam tahapan ini, nampak bahwa pada dasarnya tim sudah mengetahui aset pengetahuan yang dimiliki mereka yang terlibat dalam sebuah proyek. Tantangannya adalah proses identifikasi pengelompokan aset pengetahuan ke dalam *milestone* yang merefleksikan keterkaitan dan kesinambungan satu pengetahuan dengan pengetahuan lain. Proses diskusi dalam tim dan berlatih dengan menggunakan proyek yang berbeda-beda akan membantu penguatan kapasitas tim dalam menjalankan tahap *discovery* ini.

3. Pemahaman Pentingnya Perlindungan Kekayaan Intelektual (KI)

Pada tahap ini, tim pengabdian melakukan pendampingan mengenai pentingnya perlindungan kekayaan intelektual (KI) atas aset yang dimiliki oleh PRY. Urgensi pendampingan tema ini adalah PRY menjalankan berbagai program serta luaran yang telah dihasilkan. Luaran ini menjadi aset penting bagi PRY untuk menunjukkan kinerja program yang telah dilakukan oleh PRY.

Untuk membekali wawasan tersebut, tim pengabdian mengundang pemateri dari Sentra KI Universitas Atma Jaya Yogyakarta, yaitu Yustina Niken Sharaningtyas, S.H., M.H. Bentuk pendampingan yang dilakukan adalah dengan pengenalan bentuk-bentuk KI serta diskusi dengan PRY terkait produk-produk yang selama ini telah dihasilkan PRY namun belum didaftarkan. PRY sendiri membawa beberapa contoh luaran yang telah dimiliki untuk didiskusikan oleh narasumber.



Gambar 6. Pemaparan materi kekayaan intelektual.
Sumber: Dokumentasi tim pengabdian.

Setelah kegiatan pendampingan ini, memunculkan komitmen dari PRY mendaftarkan produk/karya yang selama ini telah dihasilkan. Dari pemetaan yang dilakukan oleh tim pengabdian dan tim KM, PRY memiliki potensi KI berupa hak cipta serta merek dari unit bisnis yang dikembangkan oleh PRY. Salah satu yang telah direalisasikan adalah mendaftarkan merek Cupable yang merupakan *coffee shop* yang dikembangkan oleh PRY. Beberapa modul dan model atas praktik pendampingan yang dilakukan oleh PRY yang berpotensi KI telah disiapkan untuk proses pendaftaran hak ciptanya.

Tantangan yang dihadapi dan perlu didiskusikan bersama dalam tim KM dan organisasi PRY adalah terkait nama pemegang hak atas kekayaan intelektual tersebut. Inisiatif untuk mendaftarkan HKI sudah dilaksanakan, dan tantangan ini benar muncul dan berhasil didiskusikan secara internal dan menghasilkan kesepakatan. Diharapkan dengan adanya pendampingan ini PRY semakin *aware* dengan produk/karya mereka sebagai aset pengetahuan yang selain terus dikembangkan kemanfaatannya, juga dilindungi hak ciptanya dan sejak awal sebuah proyek perlu disepakati bersama aspek perlindungan terhadap kekayaan intelektual ini.

4. Capture

Dalam tahapan ini tim pengabdian mendampingi menjadi fasilitator untuk divisi KM PRY mendapatkan aset-aset pengetahuan dari orang-orang yang masih bekerja di PRY serta mengerjakan beragam program PRY. Selain itu,

dalam tahapan ini, tim KM PRY mencoba mengeksplorasi sumber-sumber pengetahuan seperti dalam bentuk dokumen dan laporan kegiatan.



Gambar 7. Presentasi oleh divisi KM
Sumber: Dokumentasi tim pengabdian.

Tim KM PRY pada tahapan ini juga menambah studi kasus manajemen pengetahuan untuk pengembangan pendidikan inklusi. Hal ini berangkat dari kondisi beberapa sumber daya manusia PRY yang sudah sejak lama mengembangkan praktik pendidikan inklusi akan memasuki masa purna tugas. Tim KM PRY berupaya mendapatkan *tacit knowledge* agar terdokumentasikan menjadi *explicit knowledge*.

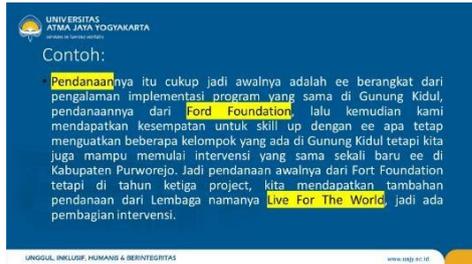
Tim KM berlatih langsung dengan model *role play* dengan melakukan wawancara untuk menggali *asset knowledge*. Di awal nampak keragu-raguan dalam melakukan wawancara. Seiring proses pendampingan, mereka mulai menunjukkan pemahaman yang baik dan memiliki rasa percaya diri untuk melakukan proses eksplorasi untuk meng-capture *asset knowledge*.

5. Coding

Tahap ini merupakan tahap ketiga dari manajemen pengetahuan, yaitu proses. Tahapan proses dapat dilakukan dengan menyusun kode (*coding*). Untuk membuat *coding*, terdapat Langkah-langkah yang dilakukan, yaitu mengumpulkan data (observasi/wawancara), menyusun kategori, mengaitkan kategori satu dengan lainnya, dan melakukan seleksi.

Realisasi tahapan tersebut dapat dilakukan oleh divisi KM dengan langkah-langkah sebagai berikut pertama, melakukan observasi/wawancara/ menetapkan dokumen. Kedua, menyusun transkrip atas informasi yang telah diperoleh. Ketiga, menyusun *coding*. Keempat, menyusun pelaporan. Langkah-langkah ini dapat digunakan oleh divisi KM untuk menggali informasi atas proyek kerja yang selama ini telah mereka lakukan.

Maka, pada pendampingan ini, tim pengabdian mengajak divisi KM untuk membuat *coding* berdasarkan contoh kutipan wawancara dari transkrip wawancara yang sebelumnya telah disusun.



Gambar 8. Contoh praktik soal melakukan *coding*
Sumber: Presentasi tim pengabdian.

Dalam proses *coding* disadari adanya aspek subjektivitas individu dalam melakukan *coding*. Maka untuk memastikan reliabilitas proses yang ada dan validitas data perlu di awal dilakukan proses *inter-coding*. Di awal dapat meminta kepada dua orang untuk melakukan *coding* terhadap materi yang sama. Hasil *coding* kemudian didiskusikan dalam kelompok untuk melihat hasilnya apakah ada perbedaan atau persamaan yang signifikan. Seiring proses, para *coder* akan semakin terlatih dan memiliki pemahaman yang sama di antara mereka untuk menjaga validitas data.

6. Penyusunan *milestone*, aktivitas, dan instrumen pengumpulan data pada program pendidikan

Pada tahapan ini, divisi KM telah menyepakati *tacit knowledge* yang ingin digali pada proyek pertama. Program pendidikan inklusif ini yang dipilih untuk digali lebih lanjut. Divisi KM merasa urgensi ini tinggi mengingat salah satu SDM yang dianggap sebagai aset pengetahuan sudah pensiun. Di sini, divisi KM melakukan presentasi atas identifikasi yang telah disusun untuk menggali informasi yang dimaksud.

Tema	Pendidikan dan pendampingan untuk anak dan orang tua anak dengan disabilitas		
Sub Tema	Pendidikan anak dengan disabilitas	Pendampingan anak dengan disabilitas	Edukasi orang tua/pendamping tentang disabilitas
Kegiatan	Asesmen anak	Pemahaman tentang kondisi anak disabilitas	Asesmen bagi orang tua/pendamping
	Penyusunan materi/RPP	Asesment kondisi anak	Peningkatan kapasitas tentang parenting
	Proses pembelajaran & metode penyampaian materi	Tahapan pendampingan	Penyusunan materi pendampingan berdasarkan hasil asesment dan hasil perkembangan anak
	Monitoring & Evaluasi perkembangan anak	Penyusunan metode pendampingan	Metode edukasi/pendampingan orang tua
		Monitoring evaluasi hasil pendampingan anak	Metode monitoring dan evaluasi hasil pendampingan
			tools pemantauan pendampingan anak berdasarkan aspek perkembangannya

Gambar 9. Hasil Diskusi Tahap *Capture* pada Program Pendidikan

Sumber: Dokumentasi tim pengabdian

Dari rangkaian pendampingan yang telah dilakukan, kegiatan ini masih terus berjalan. Hal ini bertujuan untuk menjaga keberlanjutan program serta realisasi harapan PRY untuk menjadi pusat informasi disabilitas. Kegiatan pendampingan ini masih berfokus pada dua *pilot project* yang menjadi kesepakatan divisi KM PRY dan tim pengabdian dengan melihat kapasitas kerja tim PRY. Hasil

dari pemahaman mengenai *knowledge management* membukakan peluang dan tantangan bagi PRY, yang mana jika dieksplorasi lebih lanjut akan muncul sangat banyak pengetahuan yang dapat dikelola dalam sistem *knowledge management* dengan melihat kerja-kerja PRY sejak 1982.

IV. KESIMPULAN

Program pengabdian dalam pengembangan manajemen pengetahuan di PRY menghasilkan pemahaman yang lebih mendalam mengenai urgensi manajemen pengetahuan serta bagaimana mewujudkannya. Proses kerja partisipatif tim pengabdian mewujudkan manajemen pengetahuan dengan menggunakan model *Discovery-Capture-Process-Benefit & Share* masih perlu dijalankan untuk menjaga keberlanjutan program dan memberi manfaat bagi pengembangan lembaga PRY. Dari empat (4) tahapan manajemen pengetahuan tersebut, program pengabdian ini masih berfokus pada tahapan *Discovery-Capture-Process*. Proses praktik manajemen pengetahuan perlu menjadi sebuah kebiasaan di PRY sehingga proses penyimpanan dan penyebaran pengetahuan akan bermanfaat bagi PRY maupun publik.

Dari proses pendampingan yang berlangsung, berbasis pada pengetahuan dan praktik yang dimiliki oleh PRY, lembaga ini memiliki kekuatan pengetahuan dan pengalaman dalam mendukung inklusi sosial, secara khusus dalam praktik pendampingan dan rehabilitasi kelompok disabilitas. Kekuatan pengetahuan ini dapat terus dikembangkan sehingga ke depan, PRY dapat mewujudkan pusat pengetahuan terkait disabilitas.

Hasil evaluasi proses pendampingan, menunjukkan bahwa setiap tahapan manajemen pengetahuan memiliki kompleksitas proses yang sesuai dengan kompleksitas pengetahuan itu sendiri. Tim pengabdian melihat tantangan ini sehingga perlu mencari solusi lebih lanjut. Seluruh tahapan manajemen pengetahuan ini menurut tim pengabdian membutuhkan sistem informasi untuk memudahkan proses sehingga memerlukan program kolaborasi lebih lanjut untuk mewujudkan sistem informasi tersebut.

UCAPAN TERIMA KASIH

Tim pengabdian mengucapkan terima kasih kepada lembaga Pusat Rehabilitasi Yakkum (PRY) yang telah memercayakan tim pengabdian untuk melakukan pendampingan. Secara khusus kami mengapresiasi divisi *Knowledge Management* PRY yang telah menyediakan waktu dan tenaga untuk pelibatan proses pendampingan ini. Tim pengabdian berharap bahwa pendampingan ini memberikan kemanfaatan bagi insitusi. Tim pengabdian juga mengucapkan terima kasih kepada institusi Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah memfasilitasi pendanaan untuk kegiatan ini.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Gonzalez, R.V.D. and M.F. Martins. *Knowledge Management Process : a theoretical-conceptual research*. 2017.
- [2] Abubakar, A.M., et al., *Knowledge management, decision-making style and organizational performance*. Journal of Innovation & Knowledge, 2019. 4(2): p. 104-114.
- [3] Serrat, O., *Notions of Knowledge Management*. International Publications. Paper. Vol. 140. 2008, Washington, DC: Asian Development Bank.
- [4] YAKKUM, P.R. Sejarah Kami. 2023 [cited 2023 28 Oktober]; Available from: <https://pryakkum.org/sejarah-kami.html>.
- [5] Castro, C., Knowledge management and the retirement workforce in theme parks. 2013, Pepperdine University, USA.
- [6] Cardoni, A., et al., Knowledge Management and Performance Measurement Systems for SMEs' Economic Sustainability. Sustainability, 2020. 12(7): p. 2594.
- [7] Singh, S.K., Territoriality, task performance, and workplace deviance: Empirical evidence on role of knowledge hiding. Journal of Business Research, 2019. 97(C): p. 10-19.
- [8] Newell, S., et al., Managing Knowledge Work and Innovation. 2009, Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- [9] Pemerintah Republik Indonesia, Undang-undang (UU) Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas. 2016.
- [10] Pemerintah Republik Indonesia, Peraturan Pemerintah (PP) Nomor
- [11] 70 Tahun 2019 tentang Perencanaan, Penyelenggaraan, dan Evaluasi terhadap Penghormatan, Pelindungan, dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas. 2019.
- [12] Sensuse, D.I., E. Cahyaningsih, and W.C. Wibowo, Identifying Knowledge Management Process of Indonesian Government Human Capital Management Using Analytical Hierarchy Process and Pearson Correlation Analysis. Procedia Computer Science, 2015. 72: p. 233-243.
- [13] p. 233-243.
- [14] S. W. Littlejohn and K. A. Foss, Encyclopedia of Communication Theory. California: SAGE Publications, Inc., 2009.
- [15] Bainbridge.D.I., Intellectual Property. United Kingdom: Pearson, 2010.
- [16] Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. Pentingnya Pemahaman Hak Kekayaan Intelektual dalam Ekonomi Kreatif. 2021. Available from: <https://www.kemendparekraf.go.id/ragam-ekonomi-kreatif/Pentingnya-Pemahaman-Hak-Kekayaan-Intelektual-dalam-Ekonomi-Kreatif..>
- [17] Leavy,P, The Handbook of Qualitative Research. USA: Oxford, 2014.

PENULIS



Sherly Hindra Negoro, Prodi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.



Gregoria Arum Yudarwati, Prodi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.



Alexander Beny Pramudyanto, Prodi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.