

MENGAWAL PELAYANAN PUBLIK CERDAS: KNOWLEDGE MANAGEMENT DI ERA BIG DATA

Jum'at, 09 Mei 2025 - Yemima Dwi Kurnia Wati

Perubahan besar dalam dunia digital telah mengubah cara pemerintah beroperasi, termasuk dalam pengelolaan pengetahuan dan pelayanan kepada masyarakat. Ombudsman Republik Indonesia (ORI), sebagai lembaga yang bertugas mengawasi pelayanan publik, kini dihadapkan pada tantangan serta peluang besar untuk memperkuat efektivitas fungsi dan tugasnya melalui penerapan manajemen pengetahuan (*Knowledge Management*) yang terhubung dengan teknologi digital. Salah satu pendekatan yang semakin relevan dalam mendukung pengawasan publik adalah penggunaan *Big Data Analytics*.

Knowledge Management bukan hanya tentang menyimpan dokumen atau laporan, melainkan sebuah proses untuk menciptakan pengetahuan dari data, berbagi wawasan antar unit, serta mempercepat pengambilan keputusan. Di lingkungan ORI, terdapat berbagai laporan pengaduan mengenai pelayanan publik, hasil pemeriksaan, dan dokumen pendukung lainnya yang menjadi sumber informasi yang kaya. Tanpa pengelolaan yang memadai, informasi ini berisiko menjadi data pasif yang tidak dimanfaatkan. *Big Data Analytics* hadir sebagai solusi dengan cara menyaring, mengelompokkan, dan menganalisis data dalam jumlah besar untuk menghasilkan informasi serta wawasan yang relevan untuk pengambilan keputusan dan penyusunan kebijakan pengawasan.

Menurut (Ravikumar, et al., 2023), penciptaan pengetahuan yang efektif dalam suatu organisasi sangat bergantung pada kemampuan menganalisis data besar secara cerdas. Bagi ORI, penerapan *Big Data Analytics* memungkinkan identifikasi pola keluhan masyarakat, tren maladministrasi, serta instansi atau wilayah yang paling sering dilaporkan. Temuan-temuan yang ada memberikan dasar kuat untuk menyusun rekomendasi kebijakan yang lebih tajam, berbasis bukti, dan terarah. Pendekatan ini selaras dengan arah kebijakan nasional dalam Grand Design Reformasi Birokrasi Nasional (GDRBN) 2025-2045 yang menekankan pentingnya birokrasi digital yang responsif serta berorientasi pada penciptaan nilai publik. Dalam kerangka tersebut, *Knowledge Management* berbasis *Big Data* tidak hanya memperkuat efektivitas pengawasan oleh Ombudsman Republik Indonesia (ORI), tetapi juga menjadi katalisator dalam membangun ekosistem pelayanan publik yang lebih inklusif, adaptif, dan selaras dengan kebutuhan masyarakat yang terus berkembang.

Salah satu bentuk implementasi *Knowledge Management* berbasis *Big Data* adalah pemanfaatan *Artificial Intelligence* (AI) untuk sistem pencarian dan penyedia informasi cerdas. Pendekatan seperti *Retrieval-Augmented Generation* (RAG) dan *Cache-Augmented Generation* (CAG) sebagaimana diungkapkan dalam penelitian (Chan, et al., 2025), memungkinkan AI mencari informasi relevan dari kumpulan dokumen dan menyusunnya menjadi jawaban yang kontekstual. Hal ini sangat relevan bagi ORI yang menangani berbagai laporan dan dokumen dalam bentuk teks bebas dalam jumlah besar, yang mana efisiensi pencarian dan akurasi informasi menjadi krusial. Pendekatan ini memperkuat ekosistem *Big Data Analytics* dalam mendukung pelayanan publik yang cepat, informatif, dan berbasis pengetahuan.

Dengan penerapan *Big Data Analytics* dalam *Knowledge Management*, kualitas pengawasan ORI akan lebih baik karena keputusan yang diambil berdasarkan data cenderung lebih objektif. Lembaga juga akan terus belajar dari kasus-kasus sebelumnya, sehingga dalam penyusunan kebijakan atau rekomendasi tidak perlu selalu memulai dari awal. Selain itu, *Knowledge Management* berbasis *Big Data* juga membantu ORI memperluas partisipasi publik. Ketika masyarakat mengetahui bahwa laporan mereka dianalisis dan ditindaklanjuti secara cerdas dan cepat, maka kepercayaan terhadap lembaga akan meningkat. Hal ini akan mendorong lebih banyak pengaduan konstruktif dan menjadikan masyarakat sebagai mitra aktif dalam pengawasan pelayanan publik.

Dengan demikian, penguatan *Knowledge Management* yang terintegrasi dengan *Big Data Analytics* bukan hanya pilihan teknis, melainkan strategi transformasional. Bagi ORI, langkah ini membuka jalan menuju pengawasan yang lebih efisien, transparan, dan berdampak nyata bagi peningkatan kualitas pelayanan publik di Indonesia. Dalam kerangka GDRBN 2025-2045, transformasi ini menjadi bagian penting dari upaya mewujudkan birokrasi modern yang siap menyambut tantangan masa depan.

Referensi:

Chan, B. J., Chen, C.-T., Cheng, J.-H. & Huang, H.-H., 2025. *Don't Do RAG: When Cache-Augmented Generation is All You Need for Knowledge Tasks*. New York, Woodstock.

Ravikumar, R., Kitana, A. & Taamneh, A., 2023. The Impact of Big Data Quality Analytics on Knowledge Management in Healthcare Institutions: Lessons Learned from Big Data's Application within The Healthcare Sector. *South Eastern European Journal of Public Health*, Volume 5, pp. 1-17.