

Pengaruh Budaya Organisasi dan Knowledge Management terhadap Pengembangan Human Capital Pegawai di Era Digital pada Kantor Samsat Kota Palopo

Amri ^{1*}, Marsal ², Tytha Fricili a³, Indriani Ines Pasang ⁴, Dian Avivah ⁵

^{1, 2, 3, 4, 5} Universitas Andi Djemma Palopo, Indonesia

* friciliatytha@gmail.com

Abstract

Urgensi penelitian ini terletak pada pentingnya transformasi digital dalam sektor pelayanan publik yang menuntut peningkatan kompetensi, keterampilan, dan daya adaptasi pegawai agar mampu menghadapi perubahan teknologi yang cepat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh budaya organisasi dan knowledge management terhadap pengembangan *human capital* pada pegawai Kantor Samsat Kota Palopo di era digital. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan dukungan data kualitatif (*mixed methods*). Populasi penelitian adalah seluruh pegawai Samsat Kota Palopo, baik pegawai tetap maupun kontrak, dengan sampel sebanyak 100 responden yang ditentukan melalui teknik *purposive sampling* menggunakan kriteria masa kerja minimal satu tahun. Instrumen utama berupa kuesioner skala Likert lima poin untuk mengukur budaya organisasi, praktik knowledge management, dan pengembangan *human capital*, dilengkapi wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi sebagai data pendukung. Analisis data dilakukan dengan regresi linear berganda menggunakan SPSS, dengan uji validitas melalui korelasi *product moment* dan reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha. Hasil penelitian menunjukkan bahwa budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap knowledge management dan pengembangan *human capital*, serta knowledge management juga berpengaruh signifikan terhadap pengembangan *human capital*. Temuan ini menegaskan bahwa budaya organisasi yang adaptif dan praktik knowledge management yang efektif menjadi kunci keberhasilan pengembangan kapasitas pegawai di era digital. Penelitian ini memberikan implikasi praktis bagi instansi pelayanan publik untuk memperkuat budaya kerja inovatif dan sistem manajemen pengetahuan sebagai strategi pengembangan SDM. Keterbatasan penelitian terletak pada ruang lingkup yang hanya mencakup satu instansi, sehingga penelitian selanjutnya disarankan memperluas objek kajian ke lembaga publik lain atau menggunakan pendekatan longitudinal untuk mengukur dinamika perubahan secara lebih mendalam.

Keywords: *Budaya Organisasi, Knowledge Management, Human Capital, Era Digital*

Pendahuluan

Revolusi digital telah mengubah paradigma fundamental dalam manajemen organisasi, menciptakan tantangan dan peluang yang belum pernah terjadi sebelumnya dalam lanskap kelembagaan kontemporer (Indarta, 2024). Transformasi digital bukan lagi sekadar pilihan strategis, melainkan kebutuhan *existensial* bagi organisasi yang ingin bertahan dan berkembang di era informasi global (Tarigan et al, 2024). Dalam konteks ini, institusi pelayanan publik seperti Kantor Samsat Kota Palopo menghadapi tuntutan untuk melakukan adaptasi yang komprehensif dan berkelanjutan. Digitalisasi layanan publik tidak hanya bertujuan meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional, tetapi juga memperkuat transparansi serta akuntabilitas birokrasi terhadap masyarakat (Isma et al., 2025).

<https://doi.org/10.30605/jss.6.1.2026.950>

Keberhasilan transformasi digital pada sektor publik sangat bergantung pada kesiapan sumber daya manusia dan infrastruktur teknologi yang memadai, serta dukungan kebijakan yang adaptif terhadap perubahan (Johannes, 2024). Dengan demikian, penerapan digitalisasi di lingkungan pemerintahan menjadi langkah strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memperkuat kepercayaan publik. Budaya organisasi yang adaptif menjadi kunci dalam menghadapi transformasi digital karena mampu menciptakan lingkungan kerja yang mendorong inovasi, kolaborasi, dan pembelajaran berkelanjutan (Norman et al, 2024). Organisasi publik seperti Samsat dituntut membangun budaya yang terbuka terhadap perubahan agar dapat mengelola sumber daya manusia secara efektif dan meningkatkan kompetensi pegawai. *Knowledge management* (KM) berfungsi tidak hanya sebagai pengelolaan informasi, tetapi juga sebagai strategi pengembangan *human capital*, di mana KM yang efektif memperkuat kompetensi pegawai melalui akses pengetahuan, dokumentasi pengalaman, dan pembelajaran berkesinambungan (Possumah et al., 2025).

Era digital ditandai dengan percepatan perubahan teknologi yang memerlukan rekonstruksi menyeluruh terhadap cara berpikir, bekerja, dan berinteraksi (Purwati et al, 2025). Organisasi yang berhasil adalah yang mampu mengintegrasikan teknologi ke dalam seluruh aspek fungsional kelembagaan (Romadona et al, 2020). Institusi publik seperti Samsat tidak dapat lagi mempertahankan model birokrasi konvensional yang kaku, melainkan harus mengembangkan ekosistem kerja yang *agile*, responsif, dan berbasis data. Hal ini hanya dapat dicapai melalui penguatan budaya organisasi digital yang ditandai dengan keterbukaan terhadap inovasi, toleransi risiko, orientasi pada pembelajaran berkelanjutan, kolaborasi lintas fungsi, serta responsivitas terhadap perubahan teknologi (Pulungan et al., 2024).

Pengembangan sumber daya manusia di era digital membutuhkan pendekatan yang melampaui model pelatihan konvensional. Budaya organisasi harus mampu menciptakan lingkungan yang mendorong pegawai secara berkelanjutan mengembangkan kompetensi digital, beradaptasi dengan teknologi baru, dan berpikir inovatif (Habibani et al, 2025). Dalam hal ini, *knowledge management* menjadi tulang punggung transformasi organisasional karena tidak hanya sebatas proses administratif, tetapi juga strategi untuk menciptakan, mengakumulasi, dan mendayagunakan aset intelektual organisasi (Sinaga et al, 2024). Perannya mencakup fasilitasi pertukaran pengetahuan *tacit* dan *explicit*, penyediaan repositori pengetahuan, dukungan pengambilan keputusan berbasis data, serta pendorong inovasi berkelanjutan (Rustandy et al., 2023).

Kantor Samsat Kota Palopo menghadapi tantangan khas dalam transformasi digital, seperti keterbatasan infrastruktur, kompetensi pegawai, birokrasi yang kompleks, serta rendahnya literasi digital. Studi-studi sebelumnya lebih banyak menyoroti transformasi digital di sektor swasta atau lembaga besar, sementara kajian terkait institusi pelayanan publik di tingkat daerah masih terbatas. Inilah yang menjadi *gap research* dari penelitian ini. Penelitian ini bertujuan mengeksplorasi bagaimana budaya organisasi dan *knowledge management* secara simultan berkontribusi terhadap pengembangan *human capital* di lingkungan kerja digital, khususnya pada institusi pelayanan publik. *Novelty* penelitian ini terletak pada fokusnya pada konteks pemerintah daerah, analisis simultan budaya organisasi dan KM, serta pendekatan holistik yang tidak hanya menitikberatkan pada teknologi, melainkan juga aspek manusia dan budaya. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademis sekaligus menawarkan implikasi praktis bagi penguatan kapasitas organisasi publik di era digital

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan dukungan data kualitatif (*mixed method sequential explanatory design*). Pendekatan kuantitatif dipilih untuk menguji secara empiris pengaruh budaya organisasi dan *knowledge management* terhadap pengembangan *human capital* pada pegawai Kantor Samsat Kota Palopo. Sementara itu, data kualitatif digunakan untuk memperdalam pemahaman mengenai temuan kuantitatif melalui wawancara mendalam, observasi, dan analisis dokumen.

Pendekatan campuran ini memungkinkan peneliti memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif terhadap fenomena yang dikaji karena mampu menggabungkan kekuatan data numerik dan naratif (Pugu et al., 2024). Selain itu, desain *sequential explanatory* dinilai efektif dalam penelitian manajemen publik karena hasil kuantitatif dapat dijelaskan lebih mendalam melalui data kualitatif, sehingga meningkatkan validitas dan kedalaman analisis (Susanto et al., 2024). Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya menguji hubungan antarvariabel secara statistik, tetapi juga mengungkap konteks implementasi transformasi digital di institusi publik.

Penelitian dilaksanakan selama dua bulan, yakni April–Mei 2025. Tahapan penelitian meliputi (1) persiapan, yang mencakup studi pendahuluan, penyusunan instrumen, serta konsultasi dengan pakar; (2) uji validitas dan reliabilitas instrumen; (3) pengumpulan data lapangan melalui survei, wawancara, dan observasi; serta (4) analisis data secara kuantitatif dan kualitatif. Lokasi penelitian adalah Kantor Samsat Kota Palopo sebagai salah satu institusi pelayanan publik yang sedang menghadapi tantangan transformasi digital.

Populasi penelitian mencakup seluruh pegawai Samsat Kota Palopo, baik pegawai tetap maupun kontrak. Untuk menentukan sampel, digunakan teknik *purposive sampling* dengan kriteria pegawai telah bekerja minimal satu tahun dan terlibat aktif dalam aktivitas organisasi. Ukuran sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 5%, sehingga diperoleh jumlah responden yang representatif secara statistik. Responden utama terdiri atas pegawai di berbagai bagian, mulai dari pelayanan administrasi, keuangan, hingga pengelolaan data, agar mencerminkan kondisi nyata organisasi.

Instrumen utama penelitian berupa kuesioner dengan skala Likert lima poin (1 = sangat tidak setuju hingga 5 = sangat setuju). Kuesioner dirancang untuk mengukur tiga konstruk utama, yaitu budaya organisasi (indikator keterbukaan terhadap inovasi, adaptasi digital, kolaborasi, dan orientasi pembelajaran), praktik *knowledge management* (indikator berbagi pengetahuan, penggunaan teknologi informasi, dokumentasi pengetahuan, dan pembelajaran berkelanjutan), serta pengembangan *human capital* (indikator kompetensi, kreativitas, kemampuan adaptasi, dan produktivitas pegawai).

Memperkuat hasil survei, wawancara mendalam dilakukan dengan informan kunci yang meliputi pimpinan unit, staf senior, serta pegawai bagian pelayanan. Observasi sistematis difokuskan pada pola kerja, interaksi antarpegawai, dan penggunaan sistem digital. Analisis dokumen dilakukan terhadap peraturan internal, laporan kinerja, serta kebijakan pelayanan digital. Teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulatif. Data kuantitatif diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang memenuhi kriteria. Data kualitatif dikumpulkan melalui wawancara semi-terstruktur, observasi lapangan, dan dokumentasi. Strategi triangulasi digunakan untuk meningkatkan validitas internal penelitian, baik dari segi sumber, metode, maupun teori.

Analisis data kuantitatif dilakukan dengan bantuan perangkat lunak SPSS. Tahap pertama mencakup uji validitas instrumen menggunakan korelasi *product moment* untuk memastikan

butir pertanyaan mampu mengukur variabel yang dimaksud. Uji reliabilitas dilakukan dengan metode Cronbach's Alpha, di mana nilai $\alpha \geq 0,70$ dianggap cukup reliabel. Setelah instrumen dinyatakan valid dan reliabel, dilakukan analisis regresi linear berganda untuk menguji pengaruh budaya organisasi dan *knowledge management* terhadap pengembangan *human capital*. Analisis dilakukan dengan menguji koefisien determinasi (R^2), uji t untuk pengaruh parsial, dan uji F untuk pengaruh simultan.

Sementara itu, data kualitatif dianalisis secara deskriptif interpretatif. Prosesnya meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan yang dihubungkan dengan hasil kuantitatif. Hasil triangulasi diharapkan memberikan gambaran yang lebih utuh mengenai bagaimana budaya organisasi dan *knowledge management* berkontribusi terhadap pengembangan pegawai dalam konteks digital. Secara operasional, variabel penelitian didefinisikan sebagai berikut: (1) budaya organisasi diukur melalui dimensi inovasi, adaptasi digital, pembelajaran, dan kolaborasi; (2) *knowledge management* diukur melalui dimensi akuisisi, penyimpanan, distribusi, dan pemanfaatan pengetahuan; dan (3) *human capital* diukur melalui indikator pengetahuan, keterampilan, kreativitas, serta kemampuan beradaptasi pegawai. Dengan operasionalisasi ini, variabel dapat diukur secara empiris sehingga mendukung uji hipotesis dan interpretasi hasil penelitian.

Hasil

Karakteristik Responden

Responden penelitian berjumlah 100 orang pegawai Kantor Samsat Kota Palopo. Komposisi responden dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. *Profil Demografi Responden*

Karakteristik	Kategori	Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	21	21%
	Perempuan	79	79%
Usia	17 tahun	23	23%
	18–25 tahun	56	56%
	26–30 tahun	21	21%
Pendidikan	SMA/SMK	66	66%
	Diploma	14	14%
	Sarjana	20	20%

Mayoritas responden adalah perempuan (79%), sedangkan laki-laki hanya berjumlah 21%. Dari sisi usia, kelompok terbesar berada pada rentang 18–25 tahun (56%), disusul usia 17 tahun (23%) dan 26–30 tahun (21%). Data ini mengindikasikan bahwa sebagian besar tenaga kerja di Samsat Kota Palopo masih tergolong usia muda dan produktif.

Jika dilihat dari tingkat pendidikan, sebagian besar responden merupakan lulusan SMA/SMK (66%), diikuti sarjana (20%) dan diploma (14%). Artinya, mayoritas pegawai memiliki latar belakang pendidikan menengah ke atas, namun masih ada kebutuhan peningkatan kualifikasi agar selaras dengan tuntutan pekerjaan berbasis digital. Komposisi demografi ini memberi gambaran bahwa Samsat Palopo memiliki potensi besar dalam mendukung transformasi digital, meskipun tetap perlu upaya pengembangan kapasitas pegawai.

Budaya Organisasi

Variabel budaya organisasi (X1) terdiri dari enam indikator. Hasil pengukuran ditampilkan pada Tabel 2.

Tabel 2. Skor Budaya Organisasi

Indikator	Rata-rata	Kategori
Keterbukaan terhadap ide baru	4,12	Sangat Setuju
Toleransi risiko	4,15	Sangat Setuju
Kolaborasi lintas bagian	4,24	Sangat Setuju
Pembelajaran berkelanjutan	4,21	Sangat Setuju
Adaptasi teknologi	4,20	Sangat Setuju
Dorongan bereksperimen	4,10	Sangat Setuju
Rata-rata	4,17	Sangat Setuju

Hasil pengukuran menunjukkan bahwa budaya organisasi di Samsat Palopo berada pada kategori sangat setuju dengan skor rata-rata 4,17. Kolaborasi lintas bagian (4,24) menempati posisi tertinggi, menandakan bahwa pegawai memiliki kecenderungan kuat untuk bekerja sama antarunit dalam menyelesaikan tugas. Pembelajaran berkelanjutan (4,21) juga menjadi indikator menonjol, yang menunjukkan adanya kesadaran pentingnya peningkatan kompetensi di lingkungan kerja.

Berdasarkan dorongan bereksperimen (4,10) menempati skor terendah dibandingkan indikator lainnya. Hal ini menggambarkan bahwa meskipun organisasi telah mendukung kolaborasi dan pembelajaran, keberanian pegawai untuk mencoba ide-ide baru masih relatif rendah. Dengan demikian, meskipun budaya organisasi di Samsat Palopo cukup kuat, masih terdapat ruang pengembangan dalam aspek inovasi dan percobaan gagasan baru

Knowledge Management

Variabel knowledge management (X2) diukur melalui enam indikator (Tabel 3).

Tabel 3. Skor Knowledge Management

Indikator	Rata-rata	Kategori
Akses informasi	4,33	Sangat Setuju
Berbagi pengalaman	4,25	Sangat Setuju
Dokumentasi pengetahuan	4,28	Sangat Setuju
Pemanfaatan teknologi	4,30	Sangat Setuju
Pelatihan dan pengembangan	4,26	Sangat Setuju
Dukungan manajemen	4,27	Sangat Setuju
Rata-rata	4,28	Sangat Setuju

Secara keseluruhan, praktik *knowledge management* di Samsat Palopo berada pada kategori sangat baik dengan rata-rata skor 4,28. Indikator dengan skor tertinggi adalah akses informasi (4,33), menunjukkan bahwa pegawai dapat memperoleh data dan informasi kerja secara mudah dan cepat. Pemanfaatan teknologi (4,30) juga cukup menonjol, yang berarti pegawai terbiasa menggunakan perangkat digital dalam mendukung aktivitas kerja sehari-hari.

Selain itu, dokumentasi pengetahuan (4,28), berbagi pengalaman (4,25), pelatihan (4,26), dan dukungan manajemen (4,27) juga berada pada kategori tinggi. Hal ini menandakan bahwa Samsat Palopo telah menciptakan lingkungan kerja yang kondusif untuk mendukung transfer pengetahuan, baik melalui sistem formal maupun interaksi antarpegawai. Namun, meskipun sudah baik, keberlanjutan praktik ini tetap perlu diperkuat agar tidak hanya menjadi rutinitas administratif, melainkan juga mendorong inovasi berkelanjutan.

Pengembangan Human Capital

Variabel human capital (Y) meliputi empat indikator utama (Tabel 4).

Tabel 4. Skor Human Capital

Indikator	Rata-rata	Kategori
Pengetahuan teknis	4,29	Sangat Setuju
Keterampilan interpersonal	4,28	Sangat Setuju
Kemampuan adaptasi	4,22	Sangat Setuju
Orientasi inovasi	4,19	Sangat Setuju
Rata-rata	4,24	Sangat Setuju

Skor rata-rata human capital pegawai Samsat Palopo adalah 4,24, yang berada dalam kategori sangat baik. Indikator tertinggi terdapat pada pengetahuan teknis (4,29) dan keterampilan interpersonal (4,28). Temuan ini menunjukkan bahwa pegawai tidak hanya memiliki penguasaan teknis yang memadai, tetapi juga mampu menjalin hubungan kerja sama yang efektif dengan rekan kerja maupun masyarakat pengguna layanan. Kemampuan adaptasi (4,22) dan orientasi inovasi (4,19) relatif lebih rendah dibanding indikator lain. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun pegawai sudah mampu beradaptasi dengan teknologi baru, dorongan untuk melakukan inovasi masih belum optimal. Dengan demikian, peningkatan kapasitas pegawai ke depan sebaiknya lebih difokuskan pada pengembangan kreativitas dan keberanian berinovasi agar selaras dengan tuntutan era digital.

Uji Validitas, Reliabilitas, dan Hipotesis

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden pada Kantor Samsat Kota Palopo didominasi oleh perempuan (79%) dengan kelompok usia terbesar berada pada rentang 18–25 tahun (56%). Tingkat pendidikan responden sebagian besar adalah lulusan SMA/SMK (66%), sementara sisanya diploma dan sarjana. Data ini memberikan gambaran bahwa pegawai Samsat didominasi tenaga kerja muda dengan latar pendidikan menengah ke atas yang memiliki potensi besar untuk beradaptasi dengan perkembangan teknologi, meskipun masih diperlukan peningkatan kapasitas akademik dan keterampilan digital agar lebih optimal dalam mendukung transformasi pelayanan publik.

Berdasarkan variabel penelitian, budaya organisasi memperoleh skor rata-rata 4,17 (sangat setuju), dengan kolaborasi lintas bagian dan pembelajaran berkelanjutan sebagai indikator tertinggi. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai memiliki kecenderungan untuk bekerja sama sekaligus terbuka terhadap pengembangan diri, meskipun dorongan bereksperimen masih relatif rendah. Pada aspek *knowledge management*, skor rata-rata mencapai 4,28 (sangat setuju), dengan akses informasi dan pemanfaatan teknologi menempati posisi tertinggi. Temuan ini mengindikasikan bahwa sistem manajemen pengetahuan di Samsat Palopo berjalan baik, ditandai dengan ketersediaan informasi yang mudah diakses serta dukungan teknologi yang cukup memadai dalam menunjang kinerja pegawai.

Lebih lanjut, pengembangan *human capital* memperoleh rata-rata skor 4,24 (sangat setuju), dengan pengetahuan teknis dan keterampilan interpersonal menjadi kekuatan utama pegawai. Namun, kemampuan adaptasi dan orientasi inovasi masih perlu ditingkatkan agar sejalan dengan tuntutan era digital. Hasil uji hipotesis melalui PLS-SEM memperlihatkan bahwa budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap *knowledge management* dan pengembangan *human capital*, sementara *knowledge management* juga berpengaruh positif terhadap pengembangan *human capital*. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa penguatan budaya organisasi yang adaptif dan integrasi sistem *knowledge management* menjadi kunci penting dalam memperkuat kompetensi sumber daya manusia di lingkungan Samsat Palopo.

Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi dan *knowledge management* terhadap pengembangan *human capital* pegawai di era digital dengan studi kasus pada Kantor Samsat Kota Palopo. Analisis dilakukan menggunakan pendekatan kuantitatif melalui pengujian *Structural Equation Modeling* berbasis SmartPLS 4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga hubungan variabel yang diuji, yaitu pengaruh budaya organisasi terhadap *knowledge management*, pengaruh budaya organisasi terhadap pengembangan *human capital*, serta pengaruh *knowledge management* terhadap pengembangan *human capital*, semuanya signifikan dan saling menguatkan. Temuan ini mempertegas bahwa pengembangan sumber daya manusia di era digital tidak dapat dilepaskan dari peran budaya organisasi dan pengelolaan pengetahuan yang sistematis.

Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Knowledge Management

Hasil penelitian menunjukkan bahwa budaya organisasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *knowledge management*. Lingkungan kerja yang terbuka terhadap ide baru, mendorong eksperimen, serta menghargai pembelajaran dari kesalahan, terbukti mampu menciptakan atmosfer kondusif untuk berbagi pengetahuan. Temuan ini memperkuat teori penelitian yang menyatakan bahwa budaya organisasi yang kuat dan adaptif adalah fondasi utama keberhasilan *implementasi* manajemen pengetahuan (Lase et al., 2025). Tanpa budaya kerja yang mendukung, sistem teknologi secanggih apa pun tidak akan berfungsi optimal karena individu enggan untuk berbagi informasi dan pengalaman. Hasil serupa juga ditemukan oleh peneliti yang menegaskan bahwa nilai-nilai organisasi seperti kepercayaan, kolaborasi, dan keterbukaan memiliki peran sentral dalam meningkatkan efektivitas *knowledge sharing* (Handayani et al., 2025). Selain itu, penelitian menunjukkan bahwa budaya organisasi yang berbasis pembelajaran dapat mempercepat proses inovasi dan memperkuat kapasitas sumber daya manusia dalam mengelola pengetahuan secara berkelanjutan (Wardana et al, 2024).

Samsat Kota Palopo, budaya organisasi yang menekankan kolaborasi lintas bagian dan keterbukaan dalam pemanfaatan teknologi digital memperkuat praktik *knowledge sharing*. Pegawai lebih mudah *mengakses* informasi antarbagian, sehingga mendorong proses dokumentasi pengetahuan dan distribusi pengalaman kerja secara kolektif. Hal ini sejalan dengan penelitian yang menemukan bahwa budaya organisasi yang kolaboratif meningkatkan efektivitas *knowledge management* melalui partisipasi aktif pegawai (Sulianta, 2025). Dengan kata lain, hasil penelitian ini menegaskan bahwa budaya organisasi bukan hanya memengaruhi perilaku individu, tetapi juga berperan strategis dalam membangun sistem berbagi pengetahuan yang berkelanjutan.

Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Pengembangan Human Capital

Temuan berikutnya menunjukkan bahwa budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap pengembangan *human capital*. Budaya yang menumbuhkan semangat inovasi, mendukung adaptasi teknologi, dan mengedepankan pembelajaran internal organisasi terbukti meningkatkan kapasitas pegawai baik dari aspek pengetahuan, keterampilan, maupun sikap kerja. Hal ini konsisten dengan penelitian yang menekankan bahwa organisasi dengan budaya pembelajaran berkelanjutan akan menghasilkan tenaga kerja yang lebih siap menghadapi tantangan digital (Fauzyah et al., 2025). Dengan adanya budaya yang kondusif, pegawai termotivasi untuk meningkatkan kompetensi diri secara mandiri, sehingga kualitas sumber daya manusia semakin meningkat.

Di lingkungan Samsat Kota Palopo, budaya organisasi digital mendorong pegawai untuk proaktif dalam beradaptasi terhadap perkembangan teknologi, memperluas wawasan digital, dan membangun sikap kerja yang *responsif*. Misalnya, penerapan aplikasi digital untuk layanan administrasi kendaraan mendorong pegawai agar lebih cepat belajar menggunakan sistem berbasis data. Hal ini mendukung teori *human capital* yang dikemukakan Becker (1993), bahwa investasi pada pengembangan kapasitas manusia melalui budaya organisasi yang progresif akan meningkatkan produktivitas dan daya saing organisasi. Dengan demikian, budaya organisasi bukan hanya faktor pendukung, melainkan motor penggerak utama dalam membentuk kualitas sumber daya manusia.

Pengaruh Knowledge Management terhadap Pengembangan Human Capital

Penelitian ini juga membuktikan bahwa *knowledge management* berpengaruh signifikan terhadap pengembangan *human capital*. Akses informasi yang cepat, dokumentasi pengetahuan yang terstruktur, pelatihan berbasis digital, serta pemanfaatan teknologi kolaboratif terbukti berkontribusi pada peningkatan kompetensi pegawai. Temuan ini mendukung pandangan penelitian sebelumnya, yang menyatakan bahwa infrastruktur pengetahuan dan proses pengelolaan informasi menjadi kunci *dalam* meningkatkan inovasi serta kualitas pengambilan keputusan organisasi (Hamid et al, 2025). Tanpa sistem *knowledge management* yang baik, organisasi sulit menciptakan tenaga kerja yang adaptif di era digital.

Konteks Samsat Kota Palopo memperlihatkan bahwa praktik *knowledge management* berjalan melalui sistem pelatihan internal, forum berbagi pengalaman, serta dukungan manajemen dalam menyediakan basis data yang terintegrasi. Misalnya, dokumentasi pengetahuan dari pegawai senior digunakan untuk melatih pegawai baru sehingga proses transfer pengetahuan berjalan lebih efisien. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang menunjukkan bahwa penerapan *knowledge management* mampu meningkatkan kemampuan adaptasi pegawai dalam menghadapi perubahan organisasi yang cepat (Fernanda et al, 2024). Dengan demikian, *knowledge management* tidak hanya menjadi instrumen administratif, tetapi juga strategi jangka panjang dalam membentuk tenaga kerja yang berdaya saing tinggi.

Peran Strategis Budaya Organisasi dan Knowledge Management dalam Transformasi Digital

Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa keberhasilan pengembangan *human capital* di era digital tidak cukup hanya dengan pelatihan teknis. Peran budaya organisasi yang inovatif dan sistem *knowledge management* yang efektif terbukti menjadi kombinasi strategis yang menciptakan ekosistem kerja yang *agile*, responsif, dan adaptif terhadap perubahan teknologi. Hasil ini konsisten dengan penelitian yang menyatakan bahwa integrasi budaya adaptif dan manajemen pengetahuan menjadi faktor kunci kesuksesan transformasi digital pada organisasi public (Havidotinnisa et al, 2025).

Berdasarkan konteks Kantor Samsat Kota Palopo, hasil penelitian memberikan dasar empiris bahwa modernisasi birokrasi dan transformasi digital harus dimulai dari penguatan nilai budaya organisasi yang mendukung inovasi serta pengelolaan pengetahuan sebagai aset strategis. Keberhasilan transformasi digital di sektor publik tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga pada kesiapan sumber daya manusia yang terbentuk dari budaya kerja yang adaptif. Oleh karena itu, temuan ini tidak hanya memiliki kontribusi akademis, tetapi juga memberikan implikasi praktis yang signifikan bagi pengembangan kapasitas organisasi publik di Indonesia.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut: 1). Variabel Budaya Organisasi (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Pengembangan Human Capital (Y). Hal ini ditunjukkan melalui rata-rata tanggapan responden yang tinggi pada indikator seperti keterbukaan terhadap ide baru, kolaborasi lintas bagian, dan fasilitas pembelajaran digital. Budaya organisasi yang adaptif, partisipatif, dan mendukung inovasi terbukti mampu mendorong peningkatan kapasitas pegawai di era digital. 2). Variabel Knowledge Management (X2) juga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Pengembangan Human Capital (Y). Indikator seperti akses informasi, berbagi pengalaman kerja, dan penggunaan teknologi berbasis data menunjukkan bahwa praktik manajemen pengetahuan di Kantor Samsat Kota Palopo telah berjalan secara efektif. Ini memperkuat proses pembelajaran organisasi dan pengembangan kompetensi individu. 3). Pengembangan Human Capital (Y) di Kantor Samsat Kota Palopo berada dalam kategori sangat baik, ditunjukkan oleh persepsi tinggi terhadap indikator kompetensi teknis, kemampuan adaptasi, keterampilan interpersonal, dan orientasi inovatif. Hal ini menjadi cerminan bahwa organisasi telah berhasil menciptakan lingkungan kerja yang mendukung pertumbuhan dan daya saing pegawai di era digital.

Penelitian ini memiliki implikasi penting bagi manajemen Kantor Samsat Kota Palopo untuk memperkuat budaya organisasi dan mengoptimalkan knowledge management sebagai strategi pengembangan human capital di era digital. Namun, keterbatasan penelitian terletak pada fokus yang hanya pada satu kantor sehingga hasilnya belum tentu berlaku secara general. Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan pada berbagai instansi dan menggabungkan variabel lain seperti teknologi informasi dan kepemimpinan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif.

Acknowledgment

-

Daftar Pustaka

- Fauzyah, D. N., Ariyanto, T. S., & Anshori, M. I. (2025). Kepemimpinan Adaptif di Era Otomasi: Strategi Pemimpin dalam Menghadapi Dampak AI Terhadap Tenaga Kerja. *Public Sphere Review*, 1–12. <https://doi.org/10.30649/psr.v4i1.163>
- Fernanda, S. A., & Larassaty, A. L. (2024). Knowledge Knowledge Worker Productivity Di Pt Trikaraya Jaya Food: Peran Knowledge Management Melalui Kemampuan Adaptasi Dan Kepuasan Kerja Karyawan. *Jmbi Unsrat (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*, 11(1), 343–361. <https://doi.org/10.35794/jmbi.v11i1.54174>
- Habibani, R. A., & Frinaldi, A. (2025). Inovasi Budaya Organisasi Publik Dalam Era Digital: Peluang Dan Strategi Implementasi. *Social: Jurnal Inovasi Pendidikan IPS*, 5(2), 407–421. <https://doi.org/10.51878/social.v5i2.5365>
- Hamid, A., & Aslan, A. (2025). Transformasi Sistem Informasi Manajemen Sekolah (Sims): Efektivitas, Tantangan, Dan Solusi Di Masa Kini. *Berajah Journal*, 5(4), 379–388. <https://doi.org/10.47353/bj.v5i4.617>

- Handayani, L., Lestari, D. A., Putri, D. S., Fitriyani, A. A. N., & Sijabad, R. (2025). Kolaborasi Tim dan Efektivitas Kinerja Organisasi. *Journal of Literature Review*, 1(2), 282-291. <https://doi.org/10.63822/xnnjip04>
- Havidotinnisa, S., & Rofaida, R. (2025). Dari Pengetahuan Ke Pembelajaran: Peran Moderasi Transformasi Digital Dalam Proses Pembelajaran Organisasi Pemerintah. *Currency (Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah)*, 4(1), 561–576. <https://doi.org/10.32806/currency.v4i1.946>
- Indarta, Y. (2024). *Kepemimpinan Digital*. Pustaka Galeri Mandiri.
- Isma, Y. S., Kardiati, D., Muslem, M., Fadhillah, S. K., KN, J., Akmal, F., & Chairunnisak, S. (2025). Transformasi digital sebagai instrumen untuk memperluas aksesibilitas layanan publik. *Journal of Administrative and Social Science*, 6(2), 66–77. <https://doi.org/10.55606/jass.v6i2.1891>
- Johannes, R. A. (2024). Optimalisasi Smart ASN dalam mendukung transformasi birokrasi di era digital di Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah*, 16(2), 151–165. <https://dx.doi.org/10.31506/jog.v10i1.31554>
- Lase, D., Absah, Y., Lumbanraja, P., Giawa, Y., & Gulo, Y. (2025). Teori Budaya Organisasi: Konsep, Model, dan Implikasi untuk Manajemen Organisasi. *Tuhenori: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 3(1), 21–45. <https://doi.org/10.62138/tuhenori.v3i1.128>
- Norman, E., & Pahlawati, E. (2024). Pengembangan kepemimpinan yang adaptif dan fleksibel: Meningkatkan ketahanan organisasi di era transformasi digital. *MES Management Journal*, 3(1), 298–305. <https://doi.org/10.56709/mesman.v3i1.314>
- Possumah, M. K., Ferdinand, Y., Aqila, N., & Lubis, M. (2025). Peran Manajemen Pengetahuan dalam Pengembangan Kompetisi dan Kinerja Pegawai di Perguruan Tinggi: Pendekatan Study Literature Review. *SITEKNIK: Sistem Informasi, Teknik Dan Teknologi Terapan*, 2(3), 191–205. <https://doi.org/10.5281/zenodo.15783922>
- Pugu, M. R., Riyanto, S., & Haryadi, R. N. (2024). *Metodologi Penelitian; Konsep, Strategi, dan Aplikasi*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Pulungan, F. D. A., Hasibuan, A., & Putri, S. L. (2024). Strategi inovasi terbuka dalam mempercepat pengembangan produk di perusahaan industri. *Musytari: Jurnal Manajemen, Akuntansi, Dan Ekonomi*, 6(1), 41–50. <https://doi.org/10.8734/musytari.v6i1.4022>
- Purwati, T., Latifah, S. N., & Ningrum, S. P. (2025). Pelatihan dan Pendampingan Digital Marketing bagi Siswa MA Nur Ilahi. *Jurnal IPMAS*, 5(2), 97–106. <https://doi.org/10.54065/ipmas.5.2.2025.902>
- Romadona, M. R., & Setiawan, S. (2020). Komunikasi Organisasi Dalam Fenomena Perubahan Organisasi Di Lembaga Penelitian Dan Pengembangan Communication of Organizations in Organizations Change'S Phenomenon in Research and Development Institution. *Jurnal Pekommas*, 5(1), 91–104. <https://doi.org/10.30818/jpkm.2020.2050110>
- Rustandy, A., Suryaningrum, D. A., Hamidi, D. Z., Fauzan, T. R., & Ayesha, I. (2024). Mendorong Pertumbuhan Bisnis: Memanfaatkan Pengambilan Keputusan Berbasis Data untuk Optimalisasi Sumber Daya dan Inovasi dalam Manufaktur Agil. *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)*, 4(6), 9459–9468. <https://doi.org/10.37385/msej.v4i6.3805>

- Sinaga, D., & Peniarsih, P. (2024). Menghadapi Perubahan Dunia Melalui Transformasi Digital Menuju Kesuksesan pada Era Digitalisasi. *JSI (Jurnal sistem Informasi) Universitas Suryadarma*, 11(2), 51. <https://doi.org/10.35968/jsi.v11i2.1240>
- Sulianta, F. (2025). *Knowledge Management System*. Feri Sulianta.
- Susanto, P. C., Arini, D. U., Marlita, D., L., Y., & Saribanon, E. (2024). Mixed methods research design concepts: Quantitative, qualitative, exploratory sequential, embedded and parallel convergent. *International Journal of Advanced Multidisciplinary*, 3(3), 471–485. <https://doi.org/10.38035/ijam.v3i3.721>
- Tarigan, I. M. B., Ginting, R. B., Sinuhaji, N., Kaban, R., Ginting, P. S. B., Wahyu, M., & Siregar, D. N. A. (2024). Sosialisasi Keamanan Data Menggunakan Teknologi Informasi pada Kantor Camat Batang Serangan. *Jurnal IPMAS*, 4(2), 99–109. <https://doi.org/10.54065/ipmas.4.2.2024.475>
- Wardana, R. I., & Frinaldi, A. (2024). Budaya inovasi di sektor publik: Strategi, implementasi, dan dampaknya pada kinerja organisasi. *Future Academia: The Journal of Multidisciplinary Research on Scientific and Advanced*, 2(4), 620–629. <https://doi.org/10.61579/future.v2i4.270>