

## Perancangan knowledge management system: studi kasus Pusintek Kementerian Keuangan = Designing of knowledge management system: a case study at Pusintek the Ministry of Finance

Novia Ariyana, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20447189&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Pusintek sebagai unit TIK Pusat di Kemenkeu, sesuai amanah arah pengembangan TIK Kemenkeu dalam mendukung integrasi TIK Kemenkeu dalam mewujudkan sistem informasi manajemen keuangan terpadu, bertanggung jawab dalam penyediaan dukungan TIK yang meliputi staf pendukung teknis dan Service Desk. Pusintek sudah memiliki aplikasi pengelolaan layanan TIK yang digunakan untuk mendokumentasikan laporan permintaan, laporan gangguan, dan laporan permintaan perubahan dalam sebuah sistem yang berbasis ITIL bernama aplikasi Sipelantik. Penerapan knowledge based untuk penyelesaian laporan incident belum optimal karena pegawai belum memanfaatkan sharing pengetahuan atau dokumen petunjuk teknis untuk penyelesaian incident pada aplikasi Sipelantik, selain itu pegawai kesulitan mencari pengetahuan yang telah ada. Tujuan penelitian ini adalah membuat rancangan KMS yang sesuai untuk Pusintek Kementerian Keuangan. Pendekatan dengan kontingensi menyediakan beberapa alternatif yang dapat diterapkan sesuai dengan karakteristik organisasi. Dengan begitu untuk mendapatkan solusi rancangan KMS yang sesuai dengan karakteristik Pusintek maka analisis yang diterapkan pada penelitian ini menggunakan analisis kontingensi dari Becerra-Fernandez dan Sabherwal. Penelitian ini menghasilkan rancangan KMS yang sesuai untuk Pusintek Kemenkeu, dimana proses KM yang dihasilkan adalah routines, socialization for knowledge sharing, exchange, dan externalization. Kebutuhan fungsionalitas sistem menghasilkan empat fitur utama untuk mendukung proses KM tersebut yaitu mengelola dokumen, forum diskusi, expert locator, dan wiki.

.....Pusintek as a Centre ICT unit of the Ministry of Finance, according mandate directions of ICT development in supporting the integration of ICT of the Ministry of Finance in realizing an integrating financial management information system, is responsible for the provision of ICT support that includes technical support staff and Service Desk. Pusintek has already own ICT service management application that used to document the report requests, bug reports, and report change request for an ITIL based system called Sipelantik application. The application of knowledge based on the completion of incident report is not optimal because the employees do not take advantage of sharing knowledge or technical guidance documents for the completion of the Sipelantik incident, other than that of employees having trouble finding the knowledge that already exists. The purpose of this study is to design an appropriate KMS for Pusintek of the Ministry of Finance. Contingency approach presents several alternatives that can be applied in accordance with the characteristics of the organization. To obtain a design solution that is suitable with the KMS Pusintek characteristics the analysis in this study will be using contingency analysis of Becerra Fernandez and Sabherwal. The research resulted in the design of appropriate KMS for Pusintek of the Ministry of Finance, which is the process of KM generated routines, socialization for knowledge sharing, exchange, and externalization. System functionality produces four main features to support the KM processes which are manage documents, discussion forums, expert locator, and wiki.