

# Perancangan Sistem Manajemen Pengetahuan Dengan Pendekatan KM Solution Fernandez dan Prototyping: Studi Kasus Balai Besar Pengujian Perangkat Telekomunikasi = Designing Knowledge Management System with Fernandez's KM Solution Approach and Prototyping: A Case Study of Balai Besar Pengujian Perangkat Telekomunikasi

I Putu Agastya Werdikatama, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920529992&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Balai Besar Pengujian Perangkat Telekomunikasi (BBPPT) sebagai salah satu institusi pemerintah memiliki tugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat terkait pengujian perangkat TIK. Hasil survei layanan publik Direktorat Jenderal Sumber Daya dan Perangkat Pos dan Informatika (SDPPI) 2022, menunjukkan layanan konsultasi dari pengguna layanan di BBPPT dinilai masih dibawah ekspektasi masyarakat. Akar dari permasalahan tersebut adalah penyebaran pengetahuan yang tidak merata di BBPPT. Tujuan dari penelitian ini adalah membuat rancangan knowledge management system (KMS), untuk menjadi acuan bagi BBPPT dalam membangun sistem informasi knowledge management system, yang akan membantu proses manajemen pengetahuan di lingkungan BBPPT agar dapat meningkatkan kualitas layanan sesuai harapan BBPPT. Penelitian ini menggunakan teori analisis faktor kontingensi KMS Fernandez untuk menentukan solusi manajemen pengetahuan serta metodologi prototyping dalam analisis dan rancangan sistem. Penelitian ini adalah mixed method research dengan penelitian secara kualitatif melalui wawancara dan FGD serta secara kuantitatif dilakukan dengan melakukan survei. Hasil dari rancangan dengan metode Fernandez menghasilkan beberapa proses KM diantaranya socialization, combination, direction, dan routine. Hasil dari rancangan diwujudkan dalam bentuk pemodelan dengan diagram UML dan prototyping. Evaluasi dari rancangan dilakukan dengan metode SUS. Penelitian ini juga memberikan rekomendasi rencana implementasi dari rancangan sistem KMS untuk BBPPT.

.....Balai Besar Pengujian Perangkat Telekomunikasi (BBPPT) as one of the government institutions has the task of providing services to the public regarding the testing of ICT devices. Based on the results of a public service survey of the Direktorat Jenderal Sumber Daya dan Perangkat Pos dan Informatika (SDPPI) 2022, consulting services from service users at BBPPT are still below public expectations. The root of the problem is the uneven distribution of distribution in BBPPT. The purpose of this research is to design a knowledge management system (KMS) model, to be a reference for BBPPT in developing a knowledge management system, which will assist the knowledge management process in the BBPPT environment to improve service quality as expected by BBPPT. This study uses the KMS Fernandez contingency factor analysis theory to determine knowledge management solutions also using prototyping for system analysis and design. This research is a mixed method research with qualitative research through interviews and FGDs and quantitatively conducted by conducting surveys. The results of the design using the Fernandez method produce several KM processes including socialization, combination, direction, and routine. The results of the design are realized in the form of modeling with UML diagrams and prototyping. Evaluation of the design was carried out using the SUS method. This study also provides recommendations for the implementation plan of the KMS system design for BBPPT.