

## Pemodelan knowledge management system kms pada pusat komunikasi kementerian luar negeri = Knowledge management system kms modelling in the centre of the communication ministry of foreign affairs

Intan Kartikasari, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20330344&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Kementerian Luar Negeri sebagai organisasi pemerintah, berkewajiban memberikan pelayanan publik yang optimal. Pelayanan prima tersebut memerlukan dukungan sarana dan prasarana teknologi informasi dan komunikasi. Pusat Komunikasi, merupakan satuan kerja yang bertanggung jawab terhadap informasi dan komunikasi untuk Kementerian Luar Negeri dan Perwakilan. Pegawai Pusat Komunikasi berjumlah 334 pegawai, dimana usia dan tingkat pendidikan pegawai beragam. Hal lainnya yang mempengaruhi pengetahuan yang ada di Pusat Komunikasi adalah mutasi pegawai ke Perwakilan RI secara kontinu. Mutasi berakibat hilangnya pengalaman dan pengetahuan dari pegawai yang berangkat, sehingga pegawai yang baru harus ditraining dan dilatih dulu. Hal tersebut terjadi berulang-ulang, menyebabkan ketidakefisiensi dalam hal waktu, sehingga diperlukan pengelolaan pengetahuan, agar tidak terjadi penurunan layanan ke satuan kerja lain karena pegawai yang kompeten sudah dimutasi ke perwakilan.

Penelitian ini bertujuan untuk menghasilkan rancangan model knowledge management system yang sesuai dengan kondisi Pusat Komunikasi, dengan menggunakan metodologi Fernandez dengan faktor kontingensi untuk menentukan proses knowledge management yang dibutuhkan, dan melalui prototyping untuk membuat pemodelan KMS. Data diambil dengan menggunakan kuisioner dimana pegawai Pusat Komunikasi sebagai responden dan dilakukan wawancara pimpinan Pusat Komunikasi.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa prioritas proses KM yang perlu dibangun untuk KMS Pusat Komunikasi adalah socialization for knowledge discovery, socialization for knowledge sharing, combination, internalization, externalization dan exchange. Fitur-fitur KMS Puskom yang dibuat dalam prototipe antara lain document library, article library, forum discussion, chatting dan searching. ....Ministry of Foreign Affairs as a government organization, which is responsible to provide an optimal public services. Excellent service requires infrastructure support of information and communication technologies. Communication Center (Puskom), is a unit that responsible for information and communication to Ministry of Foreign Affairs and Representative. Employee Puskom totaled 334, which age and education level employees is vary. Another thing that affects the existing knowledge in the Puskom is staff moves regularly from Jakarta to RI Representatives. Mutations result in loss of experience and knowledge from departing employees, so that new employees must be trained first. It will repeated, leading to lack of time efficiency, so that it need knowledge management, to prevent service degradation to another unit because competent employees have transferred to RI representation.

This study aims to produce a draft model of knowledge management system in accordance with the conditions Puskom, using the Fernandez methodology with contingency factor to determine the Knowledge

Management process, and through prototyping to create a KMS modeling. The data were taken using a questionnaire that Puskom employees was take as a respondent and the interview to leader of Puskom.

This study concludes that the priority of KM processes that need to be built in KMS Communications Center is socialization for knowledge discovery and socialization for knowledge sharing. Features of KMS Puskom that made in the prototype are a document library, article library, discussion forums, chats and searching.