

# Analisis pengukuran tingkat kesiapan penerapan Manajemen Pengetahuan: studi kasus Kasus Service Desk di Direktorat Sistem Informasi dan Teknologi Perbendaharaan = Readiness level Analysis of Knowledge Management Implementation: a case study service desk in Directorate of Treasury Technology and Information System

Arif Sudiby, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20447183&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Sistem Perbendaharaan dan Anggaran Negara SPAN adalah sebuah sistem yang dirancang dengan mengintegrasikan proses penganggaran, pelaksanaan dan pelaporan keuangan negara. Kepuasan pengguna layanan SPAN masih di bawah target yang ditetapkan 3,54 dari 4,06 . Salah satu penyebabnya adalah kecepatan respon service desk yang masih rendah. Kinerja service desk dipengaruhi kondisi proses manajemen pengetahuan yang belum berjalan optimal. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kesiapan penerapan manajemen pengetahuan di Direktorat Sistem Informasi dan Teknologi Perbendaharaan SITP dan memberikan rekomendasi berupa strategi perbaikan jika terdapat faktor yang belum siap. Kerangka kerja pengukuran kesiapan manajemen pengetahuan Direktorat SITP menggunakan Knowledge Management Critical Success Factor KMCSF yaitu budaya organisasi, struktur organisasi, sumber daya manusia, teknologi informasi, kepemimpinan dan strategi, dan lingkungan fisik. Penelitian dilakukan secara kuantitatif dengan menggunakan kuesioner berskala likert survey research yang ditujukan kepada pegawai Direktorat SITP sebagai objek penelitian. Berdasarkan hasil analisis dengan metode statistik deskriptif, Direktorat SITP mempunyai nilai rata-rata sebesar 4.05368 ready but needs a few improvement . itu berarti Direktorat SITP telah siap untuk mengimplementasikan manajemen pengetahuan, namun masih perlu melakukan beberapa perbaikan.

.....

The Treasury System and State Budget SPAN is a system designed to integrate the process of budgeting, implementation and reporting of state finances. User satisfaction SPAN is still below the target set 3.54 from 4.06 . One reason is the speed of response service desk is still low. Performance of service desk is affected by conditions of knowledge management process that has not run optimally. This study aims to measure the level of readiness of implementation of knowledge management in the Directorate of Technology Treasury and Information System SITP and provide recommendations in the form of improvement strategies if there are factors that are not ready. The level of readiness is measured using a knowledge management Knowledge Management Critical Success Factor KMCSF ie organizational culture, organizational structure, human resources, information technology, leadership and strategy, and the physical environment. Research carried out quantitatively using a Likert scale questionnaire survey research , addressed to the employees of the Directorate SITP as research objects. According to analysis by descriptive statistical methods, Directorate SITP has an average value of 4.05368 ready but needs a few improvement . These values indicate that the Directorate of SITP ready to implement knowledge management, but still need to do some improvement