

# Faktor-Faktor yang memengaruhi knowledge sharing pegawai dalam layanan teknologi informasi: studi kasus Direktorat Sistem Informasi Statistik Badan Pusat Statistik = Factors Influencing knowledge sharing employee capability on Information Technology services: a case study of the Directorate of Statistical Information System, Central Bureau of Statistics

Wiluyaningtyas Wijayanti, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20485927&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Badan Pusat Statistik (BPS) merupakan lembaga pemerintahan yang bertugas melakukan kegiatan statistik berupa sensus dan survei untuk menyediakan kebutuhan data bagi pemerintah, masyarakat dan pihak swasta. Untuk mengoptimalkan proses bisnis utama BPS dalam memproduksi data dan memberikan layanan data kepada pengguna dibutuhkan ketersediaan infrastruktur dan layanan teknologi informasi (TI) yang berkualitas.

Semua layanan TI di lingkungan BPS diharapkan dapat diberikan sesuai dengan target yang telah disepakati dalam Service Level Agreements (SLA). Namun kenyataannya, pada laporan yang didapatkan dari sistem informasi pusat layanan TI BPS, terdapat beberapa layanan TI yang waktu penyelesaiannya melebihi jatuh tempo atau target yang sudah ditetapkan. Permasalahan ini disebabkan karena kurangnya tingkat knowledge sharing pegawai dalam memberikan layanan TI.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi knowledge sharing pegawai, serta memberikan rekomendasi untuk meningkatkan knowledge sharing pegawai dalam layanan TI di Direktorat Sistem Informasi Statistik (SIS) BPS. Kerangka teoretis yang dirancang pada penelitian ini mengadopsi dari penelitian-penelitian sebelumnya dengan menggunakan dimensi individu, organisasi, dan teknologi.

Penelitian ini merupakan penelitian studi kasus, survey research dengan pendekatan metode kuantitatif dan metode kualitatif untuk menyusun rekomendasi peningkatan knowledge sharing pegawai. Pengumpulan data dilakukan melalui survei dan analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik Partial Least Squares Structured Equation Model (PLS-SEM).

Berdasarkan hasil analisis, faktor-faktor yang terbukti berpengaruh terhadap kemampuan pegawai dalam melakukan knowledge sharing di Direktorat SIS adalah self efficacy, personal expectation, social capital, IT utilization dan end user focus.

.....Badan Pusat Statistik (Central Bureau of Statistics) is non-departmental government institute of Indonesia that is responsible for conducting a statistical survey to provide data needs for governments, communities and private parties. Quality infrastructure and information technology (IT) services are needed to optimize BPS main business processes in producing data and providing data services to users.

All IT services in the BPS environment are expected to be provided by targets agreed upon in Service Level Agreements (SLAs). However, in reality, the reports obtained from IT service centre information system contained IT services whose completion time exceeded the predetermined time target. This problem is caused by the lack of level of employee knowledge sharing in providing IT services.

This study aims to analyze the factors that influence employee knowledge sharing and also provide

recommendations for improving employee knowledge sharing capabilities in IT services at the Directorate of Statistical Information Systems (SIS) BPS. The theoretical framework designed in this study adopts from previous studies using individual, organizational, and technological dimensions.

This research is a case study research, survey research with quantitative method approach and qualitative method to develop recommendations for increasing employee knowledge sharing capabilities. Data collection was carried out through surveys and analyzed by Partial Least Squares Structured Equation Model (PLS-SEM) techniques.

Based on the results of the analysis, the factors that proved to influence the ability of employees to carry out knowledge sharing were self-efficacy, personal expectation, social capital, IT utilization and end-user focus.