

**RANCANG BANGUN KMS BERBASIS WEB PADA PELAYANAN ADMINISTRASI
FASILKOM UNSRI DENGAN MENERAPKAN KONSEP DESIGN THINKING**

SKRIPSI

**Program Studi Sistem Informasi
Jenjang Sarjana**



Oleh

M. C. Adam Ikhsaniova

09031381924133

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
NOVEMBER 2023**

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

**RANCANG BANGUN KMS BERBASIS WEB PADA PELAYANAN
ADMINISTRASI FASILKOM UNSRI DENGAN MENERAPKAN KONSEP
DESIGN THINKING**

Sebagai salah satu syarat untuk penyelesaian Studi di program studi Sistem

Informasi SI

Oleh :

M. C. Adam Ikhsaniova


09031381924133

Mengetahui,
Ketua Jurusan,


Endang Lestari Ruskan, M.T.

NIP. 197811172006042001

Palembang, 18 Desember 2023
Pembimbing,


Mgs. Afriyan Firdaus, S.Si.M.IT

NIP. 198202122006041003

HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : M. C. Adam Ikhsaniova

NIM 09031381924133

Program Studi : Sistem Informasi Bilingual (S1)

Judul Skripsi : Rancang Bangun KMS Berbasis Web Pada Pelayanan Administrasi Fasilkom Unsri Dengan Menerapkan Konsep Design Thinking

Hasil Pengecekan Software iThenticate/Turnitin : 9%

Menyatakan bahwa laporan skripsi dengan versi susunan artikel ilmiah yang sudah dipublikasikan didalam laporan saya merupakan hasil karya sendiri dan bukan hasil penjiplakan/plagiat. Apabila ditemukan unsur penjiplakan/plagiat dalam laporan skripsi ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Sriwijaya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikianlah, pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak ada paksaan oleh siapapun.

Palembang, 16 November 2023



M. C. Adam Ikhsaniova

NIM. 09031381924133

HALAMAN PERSETUJUAN

Telah diuji dan lulus pada :

Hari : Jumat

Tanggal : 8 Desember 2023

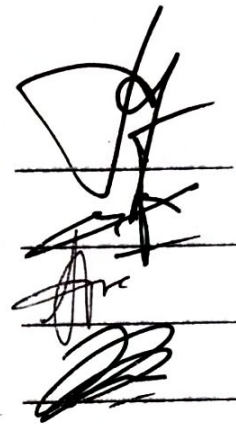
Nama : M. C. Adam Ikhsaniova

NIM : 09031381924133

Judul : Rancang Bangun KMS Berbasis Web Pada Pelayanan Administrasi Fasilkom Unsri Dengan Menerapkan Konsep Design Thinking

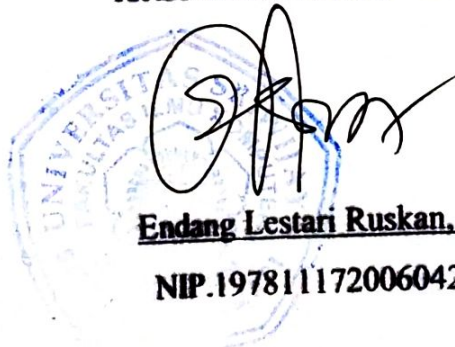
Komisi Penguji:

1. Pembimbing : Mgs. Afriyan Firdaus, S.Si., M.I.T.
2. Ketua : Ari Wedhasmara, M.TI
3. Penguji 1 : Ken Ditha Tania, M.Kom.
4. Penguji 2 : Pacu Putra Suarli, M.Cs.



Mengetahui

Ketua Jurusan Sistem Informasi,



Endang Lestari Ruskan, M.T.

NIP.197811172006042001

HALAMAN PERSEMBAHAN

“Takdir setiap manusia memang telah ditentukan sejak mereka lahir, tetapi dengan kerja keras kita dapat mengalahkan takdir”

(Naruto Uzumaki)

Skripsi ini dipersembahkan untuk:

- ❖ Diri sendiri, M. C. Adam Ikhsaniova
- ❖ Ayah, Ibuk, Adek, Kakak-kakak, dan Keluarga Besar
- ❖ Sahabat dan teman-teman
- ❖ Dosen Pembimbing, Bapak Mgs. Afriyan Firdaus, S.Si.M.IT.,
- ❖ Para Dosen, Pegawai, dan Staff Fasilkom Unsri
- ❖ Almamater, Universitas Sriwijaya

KATA PENGANTAR



Alhamdulillahirobbil'alamin, segala puji dan syukur penulis panjatkan pada Allah SWT atas limpahan ridho, rahmat, rezeki, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Rancang Bangun KMS Berbasis Web Pada Pelayanan Administrasi Fasilkom Unsri Dengan Menerapkan Konsep Design Thinking”**. Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata 1 (S1) pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya. Selama penyusunan dan penulisan tugas akhir ini, penulis menyadari bahwa tidak lepas dari bimbingan, bantuan, dan dorongan dari berbagai pihak sehingga akhirnya segala hambatan dapat diatasi dengan baik.

Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan anugrah, berupa ilmu yang bermanfaat, kesempatan serta kesehatan jasmani dan rohani sehingga penulis dapat melaksanakan dan menyelesaikan tugas akhir.
2. Kedua Orang tua dan saudara yang senantiasa mendukung saya, mendoakan dan memberikan semangat sebagai motivasi saya untuk melakukan yang terbaik.
3. Bapak Prof. DR. Erwin, S.Si., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
4. Ibu Endang Lestari Ruskan S.Kom. M.T selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer.
5. Bapak Mgs. Afriyan Firdaus, S.Si., selaku Dosen Pembimbing Tugas akhir yang senantiasa memberikan bimbingan, saran dan arahan serta ilmu yang bermanfaat selama proses penulisan tugas akhir.

6. Seluruh dosen Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
7. Seluruh staf jurusan Sistem Informasi yang telah membantu dalam kelancaran proses administrasi dan akademik selama masa perkuliahan.
8. Seluruh Rekan- Rekan kelas Sistem Informasi Bilingual A angkatan 2019, teman-teman organisasi di HIMSI, kakak tingkat dan adik tingkat yang telah membantu dan memberikan informasi selama perkuliahan.

Penulis sadar masih banyak kekurangan dalam penulisan tugas akhir ini, maka dari itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun sebagai masukan dengan harapan agar menjadi lebih baik lagi kedepannya.

Demikianlah tugas akhir ini dibuat, penulis berharap semoga dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membaca khususnya bagi mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya secara langsung ataupun tidak langsung sebagai sumbangan pikiran dalam peningkatan mutu pembelajaran.

Palembang, 16 November 2023

M. C. Adam Ikhsaniova
NIM. 09031381924133

**RANCANG BANGUN KMS BERBASIS WEB PADA PELAYANAN
ADMINISTRASI FASILKOM UNSRI DENGAN MENERAPKAN KONSEP
DESIGN THINKING**

Oleh

M. C. Adam Ikhsaniova

09031381924133

ABSTRAK

Pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki staff administrasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya masih tersimpan pada setiap individu masing-masing dan belum terdokumentasi ke dalam sebuah sistem yang terpadu, jadi ketika ada salah satu staff yang pindah bagian, pengetahuan dan pengalaman staff tersebut juga akan ikut pergi dan hilang. Tujuan dari penelitian ini adalah merancang dan membangun Knowledge Management System di Fakultas untuk mengelola pengetahuan secara terpadu untuk staff administrasi Fasilkom Unsri dalam memberikan pelayanan prima. Dalam merancang bangun Knowledge Management System yang dibuat memiliki hasil yang baik untuk penggunanya terutama dari segi usability dan user experience, maka peneliti menggunakan metode Design Thinking. Penerapan Konsep Design Thinking dalam penelitian ini menghasilkan sebuah sistem yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pengguna dan dalam pengujiannya menerapkan metode SUS (*System Usability Scale*) agar dapat mengetahui apakah sistem memiliki *usability* yang dapat diterima atau tidak, skor SUS mendapatkan nilai sebesar 84,6 dengan hasil *adjective rating* berstatus A (*excellent*) maka dapat disimpulkan bahwa rancang bangun KMS Pelayanan Administrasi Fasilkom Unsri dapat diterima.

Kata Kunci: *Knowledge Management System, Design Thinking, User Experience, Pengetahuan, excellent, adjective rating.*

**DESIGN AND DEVELOPMENT OF A WEB-BASED KNOWLEDGE
MANAGEMENT SYSTEM FOR ADMINISTRATIVE SERVICES AT THE
FACULTY OF COMPUTER SCIENCE, UNIVERSITY OF SRIWIJAYA,
APPLYING THE CONCEPT OF DESIGN THINKING**

By

M. C. Adam Ikhsaniova

09031381924133

ABSTRACT

The knowledge and experience possessed by the administrative staff of the Faculty of Computer Science at the University of Sriwijaya are currently stored individually and have not been documented in an integrated system. Consequently, when a staff member transitions to another department, their knowledge and experience also move away and become lost. The objective of this research is to design and construct a Knowledge Management System within the Faculty to comprehensively manage the knowledge of the administrative staff at Fasilkom Unsri in providing excellent services. In designing the Knowledge Management System, with a focus on achieving positive outcomes for users, especially in terms of usability and user experience, the researcher utilized the Design Thinking method. The application of the Design Thinking concept in this research resulted in a system that aligns with the desires and needs of the users. Testing was conducted using the System Usability Scale (SUS) method to assess the system's usability. The SUS score obtained was 84.6 with an adjective rating of "A" (excellent). Therefore, it can be concluded that the design and development of the Knowledge Management System for Administrative Services at Fasilkom Unsri is acceptable.

Kata Kunci: *Knowledge Management System, Design Thinking, User Experience, Knowledge, excellent, adjective rating.*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	2
1.3. Tujuan	2
1.4. Manfaat	3
1.5. Batasan Masalah	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	4
2.1. Profile Instansi	4
2.2. Pelayanan	5
2.3. Sistem Informasi	5
2.4. Informasi	5
2.5. Administrasi	5
2.6. Knowledge Management	5
2.6.1. Konversi Knowledge	6
2.6.2. Pendekatan Model SECI	8
2.7. Pelayanan Prima	9
2.7.1. Jenis-jenis Pelayanan Prima	10
2.8. Design Thinking	12
2.9. User Persona	14

2.10. User Journey Mapping	14
2.11. UML (<i>Unified Modeling Language</i>)	14
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	16
3.1. Objek Penelitian	16
3.2. Metode Pengumpulan Data	16
3.2.1. Observasi	16
3.2.2. Studi Pustaka	16
3.3. Jenis Data	17
3.3.1. Data Primer	17
3.3.2. Data Sekunder	17
3.4. Sumber Data	17
3.5. Deskripsi Data	17
3.6. Tahapan Penelitian	18
3.7. System Usability Scale (SUS)	19
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	21
4.1. Studi Literatur	21
4.2. <i>Design Thinking</i>	21
4.2.1. <i>Empathize</i>	21
4.2.2. <i>Define</i>	33
4.2.3. <i>Ideate</i>	33
4.2.4. Prototype	78
4.2.5. Test	88
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	92
5.1. Kesimpulan	92
5.2. Saran	92
DAFTAR PUSTAKA	93
LAMPIRAN	A-1

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Instrumen Pertanyaan Sus	19
Tabel 4.2 <i>How Might We?</i>	34
Tabel 4.3 Analisis Kebutuhan Fungsional	40
Tabel 4.4 Analisis Kebutuhan Non Fungsional	42
Tabel 4.5 Masuk akun	44
Tabel 4.6 Menambahkan akun	44
Tabel 4.7 Menghapus akun	45
Tabel 4.8 Mengedit Password	45
Tabel 4.9 Memverifikasi Pengetahuan	46
Tabel 4.10 Memverifikasi Pengetahuan	46
Tabel 4.11 Menolak Verifikasi Pengetahuan	47
Tabel 4.12 Mengedit Pengetahuan	47
Tabel 4.13 Melihat Pengetahuan	48
Tabel 4. 14 Pengetahuan Tacit	48
Tabel 4.15 Pengetahuan Eksplisit	49
Tabel 4.16 Mengunduh Pengetahuan	49
Tabel 4.17 Mengomentari Pengetahuan	50
Tabel 4.18 Membagikan Pengetahuan	50
Tabel 4.19 Membuat Forum	51
Tabel 4.20 Mengikuti Forum	51
Tabel 4.21 Mencari Pengetahuan	52
Tabel 4.22 Menambah Pengetahuan	52
Tabel 4.23 Hasil Kuesioner	90
Tabel 4.24 Hasil Perhitungan Akhir SUS	91

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi Fasilkom Unsri	4
Gambar 2.2 Penciptaan Knowledge management (Nonaka dan Takeuchi, 2004). 7	
Gambar 2.3 Pendekatan Model SECI (Wijaya, 2015)	8
Gambar 2.4 Lima Tahapan Metode Design Thinking (M.Lahandi Baskoro 1, 2020)	12
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian	18
Gambar 3.3 pembobotan skor SUS (Sari & Henim, 2021)	20
Gambar 4.1 <i>User Persona</i> Koordinator Tata Usaha	22
Gambar 4.2 <i>User Persona</i> Staff Perlengkapan	23
Gambar 4.3 <i>User Persona</i> Staff Kemahasiswaan & Alumni	24
Gambar 4.4 <i>User Persona</i> Staff Administrasi Umum	25
Gambar 4.5 <i>User Persona</i> Akademik	26
Gambar 4.6 <i>User Persona</i> Staff Keuangan	27
Gambar 4.7 <i>User Persona</i> Fitriyanti	28
Gambar 4.8 <i>Empathy Map</i> Koordinator Tata Usaha	30
Gambar 4.9 <i>Empathy Map</i> Staff Perlengkapan	30
Gambar 4.10 <i>Empathy Map</i> Staff Kemahasiswaan & Alumni	31
Gambar 4.11 <i>Empathy Map</i> Staff Administrasi Umum	31
Gambar 4.12 <i>Empathy Map</i> Staff Akademik	32
Gambar 4.13 <i>Empathy Map</i> Staff Keuangan	32
Gambar 4.14 <i>Empathy Map</i> Staff Kepegawaian	33
Gambar 4.15 <i>Now Wow How Matrix</i> (Papatungan, W. P, 2019)	35
Gambar 4.16 <i>Use Case Diagram</i>	43
Gambar 4.17 <i>Activiy Diagram</i> Masuk Akun	53
Gambar 4.18 <i>Activiy Diagram</i> Menambahkan Akun	54
Gambar 4.19 <i>Activiy Diagram</i> Menghapus Akun	55
Gambar 4.20 <i>Activiy Diagram</i> Mengedit Password	56
Gambar 4.21 <i>Activiy Diagram</i> Menambah Pengetahuan	57
Gambar 4.22 <i>Activiy Diagram</i> Mengedit Pengetahuan	58
Gambar 4.23 <i>Activiy Diagram</i> Mengunduh Pengetahuan	59
Gambar 4.24 <i>Activiy Diagram</i> Mengunduh Pengetahuan	60
Gambar 4.25 <i>Activiy Diagram</i> Mengomentari Pengetahuan	61
Gambar 4.26 <i>Activiy Diagram</i> Membagikan Pengetahuan	62
Gambar 4.27 <i>Activiy Diagram</i> Membuat Forum	63
Gambar 4.28 <i>Activiy Diagram</i> Mengikuti Forum	64
Gambar 4.29 <i>Activiy Diagram</i> Mencari Pengetahuan	65
Gambar 4.30 <i>Activiy Diagram</i> Memverifikasi Pengetahuan	66
Gambar 4.31 <i>Activity Diagram</i> Pengetahuan Tacit	67
Gambar 4.32 <i>Activity Diagram</i> Pengetahuan Eksplisit	68
Gambar 4.33 <i>Sequence Diagram</i> Masuk Akun	69
Gambar 4.34 <i>Sequence Diagram</i> Menambahkan Akun	69

Gambar 4.35 <i>Sequence Diagram</i> Menghapus Akun	70
Gambar 4.36 <i>Sequence Diagram</i> Mengedit Password	70
Gambar 4.37 <i>Sequence Diagram</i> Menambah Pengetahuan	71
Gambar 4.38 <i>Sequence Diagram</i> Mengedit Pengetahuan	71
Gambar 4.39 <i>Sequence Diagram</i> Melihat Pengetahuan	72
Gambar 4.40 <i>Sequence Diagram</i> Mengunduh Pengetahuan	72
Gambar 4.41 <i>Sequence Diagram</i> Mengomentari Pengetahuan	73
Gambar 4.42 <i>Sequence Diagram</i> Membagikan Pengetahuan	73
Gambar 4.43 <i>Sequence Diagram</i> Membuat Forum	74
Gambar 4.44 <i>Sequence Diagram</i> Mengikuti Forum	74
Gambar 4.45 <i>Sequence Diagram</i> Mencari Pengetahuan	75
Gambar 4.46 <i>Sequence Diagram</i> Memverifikasi Pengetahuan	75
Gambar 4.47 <i>Sequence Diagram</i> Pengetahuan Tacit	76
Gambar 4.48 <i>Sequence Diagram</i> Pengetahuan Eksplisit	76
Gambar 4.49 <i>Class Diagram</i>	77
Gambar 4.50 Halaman Login	78
Gambar 4.51 Halaman Beranda	79
Gambar 4.52 Halaman Pusat Pengetahuan	80
Gambar 4.53 Halaman Pusat Bantuan	81
Gambar 4.54 Halaman Pengetahuan	82
Gambar 4.55 Form Tambah Pengetahuan Tacit dan Eksplisit	83
Gambar 4.56 Halaman Profile	84
Gambar 4.57 Halaman Ganti Password	84
Gambar 4.58 Halaman Daftar User	85
Gambar 4.59 Halaman Tambah Kategori Bantuan	85
Gambar 4.60 Form Verifikasi Pengetahuan	86
Gambar 4.61 Halaman Forum Diskusi	87
Gambar 4.62 Form buat forum diskusi	87
Gambar 4.63 Halaman Isi Forum	88
Gambar 4.64 Kuesioner System Usability Scale (SUS)	89

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Studi Literatur	A-1
Lampiran 2 Tabel Cause-Effect Analysis dan System Improvement	B-1
Lampiran 3 Tabel <i>Point Of View</i> (POV)	C-1
Lampiran 4 Wawancara Calon Pengguna	D-1
Lampiran 5 Kuesioner Penelitian	E-1
Lampiran 6 Hasil Turnitin	F-1
Lampiran 7 Lembar Rekomendasi Ujian Komprehensif Skripsi	G-1
Lampiran 8 Dokumentasi Penelitian	H-1

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Civitas Akademika Perguruan Tinggi terdiri dari mahasiswa, tenaga pendidik, dan tenaga kependidikan. Pelayanan Administrasi pada Perguruan Tinggi sudah menjadi hal yang harus diprioritaskan dan layanan administrasi sangat rumit dan kompleks dikarenakan didalam layanan tersebut memiliki bermacam-macam admin. Pengetahuan yang dimiliki staff administrasi di Fasilkom Unsri saling berkaitan satu sama lain. Untuk memberikan layanan yang prima dan maksimal masing-masing staff administrasi harus memiliki pengetahuan yang saling terhubung. Untuk itu diperlukan sebuah wadah yang dapat mendokumentasikan dan membagikan berbagai pengetahuan yang bisa diakses oleh setiap staff administrasi fasilkom unsri.

Berdasarkan pengamatan dan hasil wawancara dengan staff administrasi fasilkom unsri, belum ada sebuah wadah yang bisa dijadikan tempat dalam mendokumentasikan serta membagikan pengetahuan yang ada di pelayanan administrasi Fasilkom Unsri, sehingga usaha dalam memberikan layanan prima masih belum bisa tercapai.

Peneliti menawarkan sebuah solusi berupa sistem yang dapat menjadi wadah yang menyediakan pengetahuan secara terpadu yang dapat diakses oleh seluruh staff administrasi fasilkom unsri. Sehubungan dengan ini peneliti menggunakan Knowledge Management System berbasis web dengan pertimbangan pendapat Prijosaksono dan Sembel dalam bukunya yang berjudul *Self Management Series: Control Your Life (2022)* mengatakan, “Knowledge management merupakan proses terformat dan terarah dalam mencerna informasi yang telah dimiliki suatu perusahaan dan mencari apa yang dibutuhkan oleh masing-masing individu di dalam perusahaan tersebut untuk kemudian memfasilitasinya agar mudah diakses dan selalu tersedia bilamana dibutuhkan” .

Butnariu dan Milosan (2021) mengemukakan, pentingnya perguruan tinggi menjadikan manajemen pengetahuan sebagai sebuah dasar pelaksanaan kerja. Hal ini akan menghasilkan kinerja yang lebih baik dan penggunaan sumber daya yang lebih efisien.

Dalam rancang bangun *knowledge management system*, peneliti memodifikasi sistem dengan menambahkan sebuah fitur diskusi yang memungkinkan para pengguna untuk berkolaborasi berkomunikasi, dan berkoordinasi sehingga diharapkan memperlancar alur kerja staff administrasi serta meningkatkan efisiensi (Kalra 2020).

Dalam penerapan Sistem Manajemen Pengetahuan, peneliti menggunakan metode *design thinking*. *Design thinking* menggabungkan proses-proses sistematis yang berfokus pada manusia sebagai pengguna dan penerima manfaat melalui pendekatan terencana. Tujuan dari metode ini adalah menghasilkan perubahan dalam perilaku dan kondisi sesuai dengan harapan yang diinginkan (Dwi Purnomo dalam buku Darmalaksana, 2020). Selain itu seperti yang dikemukakan oleh Husein (2021) dalam setiap proses *design thinking* berasal dan ditujukan pada manusia.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Rancang Bangun KMS Berbasis Web Pada Pelayanan Administrasi Fasilkom Unsri Dengan Menerapkan Konsep *Design Thinking*”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan judul dan latar belakang yang telah penulis uraikan sebelumnya, maka rumusan masalah dari penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana mengatasi masalah pada pendokumentasian dan sharing pengetahuan diantara pegawai Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya?
2. Bagaimana proses rancang bangun *knowledge management system* pada Pelayanan Administrasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya?

1.3. Tujuan

Tujuan yang ingin dicapai dalam pelaksanaan penelitian ini, yaitu:

Merancang dan membangun *Knowledge Management System* dengan metode *Design Thinking* sebagai solusi dari permasalahan pendokumentasian dan sharing pengetahuan diantara pegawai Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya

1.4. Manfaat

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Dapat berbagi ide dan pengalaman antar pegawai Fasilkom unsri dengan memanfaatkan KMS
2. Dapat menghemat waktu dan tenaga untuk melakukan pertemuan dengan memanfaatkan KMS
3. Bermanfaat bagi pegawai fasilkom unsri dalam mengetahui perubahan dan pembaruan pengetahuan dan informasi dengan cepat dan efisien.
4. Pegawai fasilkom memiliki sarana untuk menyimpan, mengatur, dan mengakses pengetahuan dengan mudah tanpa harus menghabiskan waktu mencari di berkas fisik atau folder yang tidak terstruktur.

1.5. Batasan Masalah

Agar pembahasan lebih terstruktur dan terfokus,, maka penulis membuat Batasan masalah yaitu hanya lingkup sebagai berikut.

1. Sharing pengetahuan antar pegawai administrasi di Fasilkom Universitas Sriwijaya
2. Dokumentasi pengetahuan yang dibagikan oleh salah satu pegawai ke pegawai lain yang berupa pengalaman pelatihan pelayanan administrasi ataupun pengetahuan yang terkait pelayanan administrasi di lingkungan Universitas Sriwijaya.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, R. (2021). Pemodelan Uml Untuk Sistem Informasi Persewaan Alat Pesta. *Jurnal Fasilkom*, 11(2), 79–86. <https://doi.org/10.37859/jf.v11i2.2673>
- Aldisa, R. T., & Abdullah, M. A. (2022). Penerapan Agile Development Methodology dalam Sistem Penjualan Buku dengan Fitur Kategori dan Pencarian. *Building of Informatics, Technology and Science (BITS)*, 3(4), 547–553. <https://doi.org/10.47065/bits.v3i4.1434>
- Aswati, S., Mulyani, N., Siagian, Y., & Syah, A. Z. (2015). Peranan Sistem Informasi Dalam Perguruan Tinggi. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi*, 1(2), 79–86.
- Aziza, R. F. A. (2021). Analisis Kebutuhan Pengguna Aplikasi Menggunakan User Persona Dan User Journey. *Information System Journal*, 3(2), 6–10. <https://doi.org/10.24076/infosjournal.2020v3i2.420>
- Darmalaksana, W. (2020). Metode Design Thinking Hadis Pembelajaran, Riset & Partisipasi Masyarakat. In *Fakultas Ushuludin UIN Sunan Gunung Djati Bandung*.
- Kalra, D., Ghazal, T. M., & Afifi, M. A. M. (2020). Integration of Collaboration Systems in Hospitality Management as a Comprehensive Solution. *International Journal of Advanced Science and Technology*, 29(8s), 3155.
- Kurnia Sari, W., Ditha Tania, K., & Sistem Informasi Fasilkom Unsri, J. (2014). Penerapan Knowledge Management System (KMS) Berbasis Web Studi Kasus Bagian Teknisi dan Jaringan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya. *Jurnal Sistem Informasi (JSI)*, 6(2), 2355–4614.
- M.Lahandi Baskoro 1, B. N. H. 2. (2020). Penerapan Metode Design Thinking Pada Mata Kuliah Desain Pengembangan Produk Pangan. *Jurnal IKRA-ITH Humaniora*, 4(2), 83–93.
- Nugroho, K. T., Julianto, B., & Nur MS, D. F. (2022). Usability Testing pada Sistem Informasi Manajemen AKN Pacitan Menggunakan Metode System Usability Scale. *Jurnal Nasional Pendidikan Teknik Informatika (JANAPATI)*, 11(1), 74. <https://doi.org/10.23887/janapati.v11i1.43209>
- Parinata, D., & Puspaningtyas, N. D. (2022). Studi Literatur: Kemampuan Komunikasi Matematis Mahasiswa Pada Materi Integral. *Jurnal Ilmiah Matematika Realistik (JI-MR)*, 3(2), 94.
- Sari, R. P., & Henim, S. R. (2021). The application of system usability scale method to measure the usability of electronic learning system (e-learning) of politeknik caltex riau. *ILKOM Jurnal Ilmiah*, 13(3), 266–271. <https://doi.org/10.33096/ilkom.v13i3.920.266-271>

- Sugiyono. (2000). *Metode Penelitian Administrasi*.Thamilarasan, Y., Raja Ikram, R. R., Osman, M., Salahuddin, L., Wan Bujeri, W. Y., & Kanchymalay, K. (2023). Enhanced System Usability Scale using the Software Quality Standard Approach. *Engineering, Technology and Applied Science Research*, 13(5), 11779–11784. <https://doi.org/10.48084/etasr.5971>
- Waheed, S., Hamid, B., Jhanjhi, N. Z., Humayun, M., & Malik, N. A. (2019). Improving knowledge sharing in distributed software development. *International Journal of Advanced Computer Science and Applications*, 10(6), 434–443. <https://doi.org/10.14569/ijacsa.2019.0100656>
- Wahyudi, W., & Sunarsi, D. (2021). Manfaat penerapan manajemen pengetahuan bagi kinerja dosen di masa pandemi Covid-19. *JPPI (Jurnal Penelitian Pendidikan Indonesia)*, 7(2), 285–291. <https://doi.org/10.29210/020211155>
- Wahyuningsih, T., Syahrani, H., & Paselle, E. (2020). Pelayanan Prima Pada Dinas Perpustakaan Kota Samarinda. *EJournal Administrasi Publik*, 8(1), 8776–8785.
- Wijaya, A. E. (2015). *Model Penerapan Knowledge Management System Untuk Penyusunan Tugas Akhir Berbasis Teknologi Mobile Menggunakan J2Me (Studi Kasus Stmik Subang)*. 2014(semnasIF), 190–195.
- Yulius, Y., & Pratama, E. (2021). Metode Design Thinking Dalam Perancangan Media Promosi Kesehatan Berbasis Keilmuan Desain Komunikasi Visual. *Besaung : Jurnal Seni Desain Dan Budaya*, 6(2), 111–116. <https://doi.org/10.36982/jsdb.v6i2.1720>