

**PENERAPAN *KNOWLEDGE MANAGEMENT SYSTEM* (KMS)  
MENGUNAKAN MODEL *CHOO SENSE MAKING* UNTUK  
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA UNIT KERJA PTM  
UPTD PUSKESMAS BATUMARTA VIII**

**SKRIPSI**

Program Studi Sistem Informasi

Jenjang Sarjana



**OLEH  
AQBIL FATTAQOAH  
NIM 09031281823035**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
2022**

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

PENERAPAN KNOWLEDGE MANAGEMENT SYSTEM (KMS)  
DENGAN MODEL *CHOO SENSE MAKING* UNTUK MENINGKATKAN  
KUALITAS PELAYANAN PADA UNIT KERJA PTM UPTD PUSKESMAS  
BATUMARTA VIII

Sebagai salah satu syarat untuk penyelesaian studi di  
Program Studi Sistem Informasi SI

Oleh :

**AQBIL FATTAQOAH**  
**NIM 09031281823035**

Pembimbing I,



Ken Ditha Tania, M.Kom.  
NIP. 198507182012122003

Palembang, Agustus 2022  
Pembimbing II,



Dinna Yuhka Hardiyanti, M.T.  
NIP.198806282019032013



Mengetahui  
Ketua Jurusan Sistem Informasi,

Endang Lestari Ruskan, M.T.  
NIP.197811172006042001

## HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Aqbil Fattaqqoh  
NIM : 09031281823035  
Program Studi : Sistem Informasi Reguler (S1)  
JudulSkripsi : Penerapan *Knowledge Management System*  
Menggunakan Model *Choo-Sense Making* Untuk  
Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Unit Kerja  
PTM UPTD Puskesmas Batumarta VIII

Hasil Pengecekan *Software iThenticate/Turnitin* : 17%

Menyatakan bahwa laporan skripsi 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, 8 Agustus 2022



Aqbil Fattaqqoh  
NIM 09031281823027

## HALAMAN PERSETUJUAN

Telah diuji dan lulus pada :

Hari : Rabu  
Tanggal : 03 Agustus 2022

Nama : Aqbil Fattaqqoh  
NIM : 09031281823035  
Judul : Penerapan *Knowledge Management System* Menggunakan Model *Choo-Sense Making* Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Unit Kerja PTM UPTD Puskesmas Batumarta VIII

Tim Penguji :

1. Pembimbing I : Ken Ditha Tania, M.Kom.
2. Pembimbing II : Dinna Yunika Hardiyanti,  
M.T.
3. Ketua Penguji : Yadi Utama, M.Kom.
4. Penguji I : Fathoni, MMSI.
5. Penguji II : Dedy Kurniawan, M.Sc.



Mengetahui  
Ketua Jurusan Sistem Informasi,



Endang Lestari Ruskan, M.T.  
NIP.197811172006042001

## **HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO**

**“Selalu Berusaha Menjadi yang Terbaik dalam Kondisi Apapun”**

**Skripsi ini dipersembahkan untuk:**

- ❖ **Diri Sendiri, Aqbil Fattaqqoh**
- ❖ **Mama, Papa, Adik, dan Keluarga Besar**
- ❖ **Pacar, Sahabat dan Teman Teman Seperjuangan**
- ❖ **Dosen Penguji dan Pembimbing saya.**
- ❖ **Para Dosen, Pegawai, dan Staff Fasilkom Unsri**
- ❖ **Almamaterku, Universitas Sriwijaya**

## KATA PENGANTAR



Alhamdulillahirobbil'alamini, segala puji dan syukur Penulis panjatkan pada Allah SWT atas limpahan ridho, rahmat, rezeki, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Penerapan *Knowledge Management System* Menggunakan Model *Choo-Sense Making* Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Unit Kerja PTM UPTD Puskesmas Batumarta VIII”**. Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata 1 (S1) pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.

Selama penulisan skripsi, penulis menemukan berbagai hambatan, rintangan serta kesulitan. Namun berkat pertolongan Allah SWT, do'a, serta dukungan dari berbagai pihak, skripsi ini dapat diselesaikan penulis dengan baik. Maka dari itu penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, nikmat dan karunia-Nya berupa kesehatan, kesempatan dan kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
2. Kedua orang tua dan adikku yang tercinta yang senantiasa mendoakan dan memberikan dukungan dalam segala hal kepada penulis baik moril maupun materil selama menjalani pendidikan.
3. Bapak Jaidan Jauhari, M.T. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.

4. Ibu Endang Lestari Ruskan, M.T. selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi dan Pembina HIMSI Fasilkom UNSRI yang selalu membantu dan memudahkan penulis dalam segala urusan.
5. Bapak Fathoni, MMSI. selaku Pembina BEM KM Fasilkom UNSRI yang selalu membimbing, membina, mengarahkan, mengkritik, dan mengingatkan dalam hal apapun selama penulis menjabat menjadi ketua Himpunan dan ketua BEM.
6. Ibu Ken Ditha Tania, M.T. dan Ibu Dinna Yunika, M.T. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang selalu memberikan arahan serta bimbingan kepada penulis selama melakukan penyusunan skripsi.
7. Seluruh dosen penguji yang telah membantu membahas dan menyempurnakan Skripsi ini.
8. Seluruh dosen dan pegawai Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
9. Kekasihku Silvia Dwi Yanti, yang telah mendampingiku selama kurang lebih 8 tahun, dan 4 tahun diantaranya selama masa perkuliahan.
10. Alang-alang diantaranya Rafid, Abi, Yendi, Juli, Ikhsan, Fadil, Dyo, Riki sebagai teman teman ku sedari SMP dan SMA, yang selalu menjadi rumah tempat kembali disaat penulis kesulitan.
11. Sahabat terbaik semasa kuliah, untuk Thomas dan Indra yang hampir setiap hari selalu bersama dalam segala keadaan dan kondisi.

12. Kepada yang telah membantu dalam proses pembuatan tugas akhir ini, kepada kak Annisa Refina, Dita Indah Sari, dan juga Rifqi Fathan.
13. Teman teman dekatku semasa kuliah yang selalu mendukung penulis dalam keadaan apapun, untuk fandra, mas dayat, dica, indik, gladys, mbul, mahdia, poppy, sena, dityak, septi, salman, ifan, ajik, israk, isan, arka, aang, sean dan tio.

Penulis menyadari skripsi ini masih belum sempurna dan masih perlu pengembangan. Maka dari itu penulis sangat terbuka untuk diberi kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan penulisan skripsi pada masa yang akan datang. Penulis juga berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis dan para pembaca untuk menambah ilmu pengetahuan serta melakukan penelitian selanjutnya yang sejenis.



**PENERAPAN KNOWLEDGE MANAGEMENT SYSTEM  
MENGUNAKAN MODEL CHOO-SENSE MAKING UNTUK  
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA UNIT KERJA PTM  
UPTD PUSKESMAS BATUMARTA VIII**

**Oleh**

**Aqbil Fattaqqoh  
09031281823035**

**ABSTRAK**

Penelitian ini berfokus pada pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki oleh pegawai yang tidak terdokumentasi, dikarenakan adanya perubahan anggota yang terjadi pada struktur organisasi ataupun tim program tertentu. Oleh karena itu diperlukan *knowlegde management system* untuk mengelola dan mendokumentasikan *knowledge* pada unit kerja PTM UPTD Puskesmas Batumarta VIII. Penelitian ini menggunakan model *Choo-Sense Making*, *Choo-Sense Making* adalah model *knowledge management* yang berfokus pada tiga proses dalam pengembangan *knowledge management*, yaitu *sense making*, *knowledge creation* dan *decision making*. Model ini digunakan karena model ini dapat mengelola unsur-unsur pengetahuan yang dimiliki dan dapat menciptakan pengetahuan dalam bentuk baru yang dapat digunakan untuk mengelola pengetahuan itu sendiri. Penelitian ini menghasilkan sebuah sistem yang berguna dalam mengelola *knowledge* pegawai agar terdokumentasi secara baik dan efektif. Sistem ini dapat mendokumentasikan secara terstruktur *Tacit Knowledge* dan *Explicit Knowledge* yang belum terdokumentasikan. *Knowledge Management System* ini dapat dikembangkan lagi dengan menambahkan fitur-fitur lebih lengkap yang berkaitan menggunakan *sharing knowledge*, dan diharapkan kedepannya pada pilihan kategori *knowledge*, lebih diperluas lagi berdasarkan kebutuhan pengguna.

Kata Kunci : Unit Kerja PTM UPTD Puskesmas Batumarta VIII, *Knowledge*, *Knowledge Management System*, *Choo-Sense Making*.

**APPLICATION OF KNOWLEDGE MANAGEMENT SYSTEM USING  
THE CHOO-SENSE MAKING MODEL TO IMPROVE SERVICE  
QUALITY IN PTM UPTD PUSKESMAS WORK UNITS BATUMARTA  
VIII**

**Oleh**

**Aqbil Fattaqqoh  
09031281823035**

**ABSTRACT**

This study focuses on the knowledge and experience possessed by employees who undocumented, due to member changes that occur in the structure particular organization or program team. Therefore, knowledge management system for managing and documenting knowledge in the PTM UPTD Puskesmas Batumarta VIII work units. This study uses the Choo-Sense Making model, Choo-Sense Making is a knowledge management that focuses on three processes in development of knowledge management, that is sense making, knowledge creation and decision making. This model is used because this model can manage elements knowledge possessed and can create knowledge in new forms that are can be used to manage knowledge itself. This research resulted in a system that is useful in managing knowledge so that it is good and effective documented. This system can document structured Tacit Knowledge and Explicit Knowledge that has not been documented. Knowledge Management System This can be further developed by adding more complete features related to using knowledge sharing, and it is hoped that in the future in the choice of categories knowledge, further expanded based on user needs.

**Keywords** : PTM UPTD Puskesmas Batumarta VIII Work Units, Knowledge, Knowledge Management System, Choo-Sense Making.

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar belakang .....	1
1.2 Rumusah Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Batasan Masalah .....	5
<b>BAB II TINJUAN PUSTAKA</b> .....	<b>6</b>
2.1 Profil UPTD Puskesmas Batumarta VIII.....	6
2.1.1 Sejarah UPTD Puskesmas Batumarta VIII.....	6
2.1.2 Visi UPTD Puskesmas Batumarta VIII.....	6
2.1.3 Misi UPTD Puskesmas Batumarta VIII .....	6
2.1.4 Struktur UPTD Puskesmas Batumarta VIII .....	7
2.2 Tugas, Fungsi, Wewenang UPTD Puskesmas Batumarta VIII.....	7
2.3 <i>Knowledge</i> .....	11
2.4 <i>Knowledge Management</i> .....	13
2.5 <i>Knowledge Management System</i> .....	14
2.6 <i>10-Step Knowledge Management Roadmap</i> .....	16
2.7 <i>Choo Sense Making</i> .....	17
2.8 <i>Entity Relationship Diagram (ERD)</i> .....	19
2.9 <i>Data Flow Diagram (DFD)</i> .....	20

<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>22</b>
3.1 Flowchart Penelitian .....	22
3.2 Objek Penelitian .....	23
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	23
3.3.1 Jenis Data.....	23
3.3.2 Sumber Data .....	23
3.3.3 Metode Pengumpulan Data .....	23
3.3.4 Deskripsi Data.....	24
3.4 Metode Pengembangan <i>Knowledge Management</i> .....	25
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>30</b>
4.1 Persiapan dan Evaluasi Infrastruktur .....	30
4.1.1 Studi Litelatur .....	30
4.1.2 Analisis Infrastruktur yang ada.....	31
4.2 Analisis dan Desain <i>Knowledge Management</i> .....	31
4.2.1 Pernyataan Masalah .....	31
4.2.2 Pernyataan Kebutuhan.....	32
4.2.3 Hambatan Proyek.....	33
4.3 Domain Permasalahan .....	33
4.3.1 <i>Ishikawa Diagram</i> .....	34
4.3.2 Cause Effect Analysis & System Improvement Objective.....	36
4.4 Rancangan Tim Pengguna <i>Knowledge Management</i> .....	39
4.5 Analisis <i>Knowledge Management</i> .....	39
4.5.1 Analisis Kebutuhan Umum Menggunakan SECI Model .....	40
4.5.2 Kebutuhan Fungsional.....	40
4.5.3 Kebutuhan Non Fungsional .....	42
4.6 Penerapan Model <i>Choo-Sense Making</i> .....	43
4.6.1 <i>Sense Making</i> .....	43
4.6.2 <i>Knowledge Creation</i> .....	44
4.6.3 <i>Dessicion Making</i> .....	46
4.7 Desain <i>Knowledge Management</i> .....	46
4.7.1 Diagram Dekomposisi.....	46
4.7.2 Data Flow Diagram.....	47
4.7.3 ERD (Entity Relationship Diagram) .....	54
4.6 Pengembangan <i>Knowledge Management</i> .....	55

4.7.1	Perancangan Interface .....	55
4.7.1.1	Halaman Login .....	55
4.7.1.2	Halaman Admin.....	56
4.7.1.3	Halaman Pegawai .....	59
4.7.1.4	Halaman KM Team .....	62
4.7.1.5	Halaman Pimpinan .....	65
4.8	Implementasi Knowledge Management .....	66
4.8.1	Halaman Login.....	66
4.8.2	Halaman Admin.....	67
4.8.3	Halaman Pegawai.....	70
4.8.4	Halaman KM Team.....	73
4.8.5	Halaman Pimpinan.....	75
4.8.6	Testing.....	76
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>79</b>
5.1	Kesimpulan.....	79
5.2	Saran .....	79
	<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>81</b>
	<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>83</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2.1</b> Gambar Struktur Organisasi UPTD Puskesmas Batumarta VIII.....	7
<b>Gambar 2.2</b> <i>Knowledge Management Process</i> .....	14
<b>Gambar 2.3</b> <i>10-Step Knowledge Management Roadmap</i> .....	16
<b>Gambar 3.1</b> <i>Flowchart</i> Penelitian .....	22
<b>Gambar 3.2</b> <i>10-Step Knowledge Management Roadmap</i> .....	26
<b>Gambar 4.1</b> Diagram Ishikawa Knowledge Tacit Pegawai Belum Terdokumentasi dengan Baik.....	35
<b>Gambar 4.2</b> Diagram Ishikawa Tidak Tersedianya Tempat Bagi Pegawai Melakukan Diskusi Terhadap Knowledge Tertentu .....	33
<b>Gambar 4.3</b> Diagram Ishikawa Sulitnya Proses Pencarian Knowledge dan Memerlukan Waktu yang Lama .....	36
<b>Gambar 4.4</b> Diagram Dekomposisi .....	46
<b>Gambar 4.5</b> DFD Level 0 .....	47
<b>Gambar 4.6</b> DFD Level 1 Sistem Baru .....	48
<b>Gambar 4.7</b> DFD Level 2 Sub Proses Kelola Data.....	49
<b>Gambar 4.8</b> DFD Level 2 Sub Proses Kelola Forum Diskusi .....	50
<b>Gambar 4.9</b> DFD Level 2 Sub Proses Pengajuan Knowledge.....	50
<b>Gambar 4.10</b> DFD Level 2 Sub Proses Kelola Data Akun .....	51
<b>Gambar 4.11</b> DFD Level 3 Sub Proses Kelola Data Pegawai .....	52
<b>Gambar 4.12</b> DFD Level 3 Sub Proses Kelola Data KM Team .....	52
<b>Gambar 4.13</b> DFD Level 3 Sub Proses Kelola Data Kategori.....	53
<b>Gambar 4.14</b> ERD (Entity Relationship Diagram).....	54
<b>Gambar 4.15</b> Halaman Login.....	55
<b>Gambar 4.16</b> Halaman Utama Admin.....	56
<b>Gambar 4.17</b> Halaman Kelola Data Akun.....	56
<b>Gambar 4.18</b> Halaman Tambah Data Akun.....	57
<b>Gambar 4.19</b> Halaman Kelola Data Pegawai .....	57
<b>Gambar 4.20</b> Halaman Tambah Data Pegawai .....	58
<b>Gambar 4.21</b> Halaman Kelola Data KM Team.....	58
<b>Gambar 4.22</b> Halaman Tambah Data KM Team .....	59
<b>Gambar 4.23</b> Halaman Library <i>Knowledge</i> Pegawai .....	59
<b>Gambar 4.24</b> Halaman Kelola Forum Diskusi.....	60
<b>Gambar 4.25</b> Halaman Tambah Data Forum Diskusi .....	60
<b>Gambar 4.26</b> Halaman Lihat Forum Diskusi.....	61
<b>Gambar 4.27</b> Halaman Library <i>Knowledge</i> KM Team .....	62

<b>Gambar 4.28</b> Halaman Kelola Pengajuan <i>Knowledge</i> .....	62
<b>Gambar 4.29</b> Halaman Tambah Pengajuan <i>Knowledge</i> .....	63
<b>Gambar 4.30</b> Halaman Kelola Kategori .....	63
<b>Gambar 4.31</b> Halaman Tambah Data Kategori.....	64
<b>Gambar 4.32</b> Halaman Verifikasi <i>Knowledge</i> .....	65
<b>Gambar 4.33</b> Halaman Login.....	66
<b>Gambar 4.34</b> Halaman Utama Admin.....	67
<b>Gambar 4.35</b> Halaman Kelola Data Akun.....	67
<b>Gambar 4.36</b> Halaman Tambah Data Akun.....	68
<b>Gambar 4.37</b> Halaman Kelola Data Pegawai .....	68
<b>Gambar 4.38</b> Halaman Tambah Data Pegawai .....	69
<b>Gambar 4.39</b> Halaman Kelola Data KM Team.....	69
<b>Gambar 4.40</b> Halaman Tambah Data KM Team .....	70
<b>Gambar 4.41</b> Halaman Library <i>Knowledge</i> Pegawai .....	70
<b>Gambar 4.42</b> Halaman Kelola Forum Diskusi.....	71
<b>Gambar 4.43</b> Halaman Tambah Data Forum Diskusi .....	71
<b>Gambar 4.44</b> Halaman Tambah Komentar .....	72
<b>Gambar 4.45</b> Halaman Lihat <i>Knowledge</i> .....	72
<b>Gambar 4.46</b> Halaman Library <i>Knowledge</i> KM Team .....	73
<b>Gambar 4.47</b> Halaman Kelola Pengajuan <i>Knowledge</i> .....	73
<b>Gambar 4.48</b> Halaman Tambah Pengajuan <i>Knowledge</i> .....	74
<b>Gambar 4.49</b> Halaman Kelola Kategori .....	74
<b>Gambar 4.50</b> Halaman Tambah Data Kategori.....	75
<b>Gambar 4.51</b> Halaman Verifikasi <i>Knowledge</i> .....	75

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2.1</b> Tabel <i>Entity Relationship Diagram</i> .....	20
<b>Tabel 2.2</b> <i>Data Flow Diagram</i> .....	21
<b>Tabel 4.1</b> Studi Litelatur .....	30
<b>Tabel 4.2</b> <i>Cause-Effect Analysis &amp; System Improvement Objective</i> .....	36
<b>Tabel 4.3</b> Kebutuhan Umum Penerapan <i>Knowledge Management System</i> .....	40
<b>Tabel 4.4</b> Kebutuhan Fungsional .....	41
<b>Tabel 4.5</b> Kebutuhan Non Fungsional.....	42
<b>Tabel 4.6</b> Kebutuhan Data, Informasi, dan <i>Knowledge</i> .....	43
<b>Tabel 4.7</b> <i>Knowledge Assets</i> .....	45
<b>Tabel 4.8</b> <i>Blackbox Testing</i> .....	76



## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1</b> Form Wawancara .....	A-1
<b>Lampiran 2</b> Form Perbaikan Komprehensif .....	B-1

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dalam upaya mewujudkan sumber daya manusia yang unggul, perlu ditunjang oleh organisasi yang berkualitas, dan untuk menciptakan kualitas yang diinginkan tersebut maka sebuah organisasi diharapkan dapat memberikan suatu layanan yang maksimal dengan memanfaatkan teknologi informasi. Penggunaan teknologi informasi oleh sebuah organisasi tidak hanya mengacu pada pencarian informasi, namun juga pada kebutuhan pencarian pengetahuan (*knowledge*) karena pengetahuan dianggap sebagai sebuah sumber atau asset yang mempunyai peranan penting (Gunawan, Agustina, and Kunang 2020). *Knowledge Management* adalah bagaimana mengeksplor *knowledge* yang ada pada tiap-tiap individu yang nilainya berbeda-beda. Penerapan *knowledge management* dapat memberikan manfaat dan pengaruh yang baik bagi kinerja suatu organisasi (Sari, Sulolipu, and Mutthalib 2021). *Knowledge Management System* (KMS) bertujuan untuk meningkatkan kualitas organisasi dan meningkatkan penguasaan pengetahuan dengan melakukan transfer pengetahuan (*knowledge sharing*). Tentunya pengelolaan pengetahuan ini tidak dapat dilakukan dengan cara manual, organisasi memerlukan sistem informasi untuk dapat memudahkan mengelola pengetahuan dengan lebih terstruktur dan sistematis.

UPTD Puskesmas Batumarta VIII adalah Unit Pelaksana Teknis Dinas Kesehatan yang bertanggung jawab atas operasional Dinas Kesehatan dalam bidang pelayanan kesehatan masyarakat. Dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat, berisi bahwa

Puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan memiliki fungsi dan tugas untuk menyelenggarakan Upaya Kesehatan Perorangan Masyarakat (UKP) dan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) tingkat pertama, dan dalam rangka mencapai standar kesehatan yang setinggi-tingginya, maka dilakukan dan diutamakan upaya *promotif* dan *preventif* (Syakirah, Idris, and Sulolipu 2021).

Pada UPTD Puskesmas Batumarta VIII terdapat beberapa unit kerja didalamnya, dan salah satunya adalah unit kerja PTM (Penyakit Tidak Menular) yang bertugas dalam melakukan pelayanan *kuratif* (pengobatan), *preventif* (pencegahan), *promotif* (peningkatan kesehatan) dan *rehabilitatif* (pemulihan kesehatan) pada bagian PTM, yang kemudian terbagi menjadi program program yang ada. Dalam pelaksanaan program di lapangan, pengelola PTM memiliki kompetensi, pengetahuan, serta pengalaman yang beragam. Namun hal itu sulit untuk dibagi dengan sesama pengelola lain. Sering terjadinya pergantian tim saat kerja dilapangan juga menjadi satu permasalahan yang berakibat pada tidak meratanya *knowledge* yang dimiliki para setiap pegawainya. Sehingga berdampak pada kualitas pelayanan/kinerja yang tidak maksimal.

UPTD Puskesmas Batumarta VIII belum memiliki sistem untuk mendokumentasikan pengetahuan dan pengalaman para pegawai untuk membuat, membagi, mengembangkan dan memanfaatkan pengetahuan yang dimiliki, dan kemungkinan pengetahuan yang ada hanya dimiliki oleh masing-masing pegawai saja. Sehingga pada pengelolaan *knowledge* yang ada, proses transfer atau *knowledge sharing* sulit dibagikan antar anggotanya. Adanya perubahan anggota yang terjadi pada struktur organisasi ataupun tim program tertentu, mengakibatkan pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki oleh anggota

sebelumnya ikut terbawa pergi dan hilang. Oleh karena itu diperlukan penerapan *Knowledge Management System* pada UPTD Puskesmas Batumarta VIII yang dapat. Untuk itulah, dalam rangka meningkatkan kualitas kerja unit PTM dalam melakukan *knowledge sharing*, *knowledge management system* dikembangkan dengan menggunakan model *Choo Sense Making*.

*Choo Sense Making* adalah model yang digunakan dalam mengelola pengetahuan berdasarkan unsur tertentu dalam menciptakan hal yang baru dengan melalui keputusan yang optimal (Hermansyah, Manongga, and Iriani 2020). Memilih model *Choo Sense Making* karena model ini memiliki tahapan yang cukup kompleks dan juga sistematis dalam memproses sebuah informasi menjadi sebuah *knowledge*, setiap *knowledge* yang ada akan dipilih secara selektif dan dipublish berdasarkan kebijakan orang yang memiliki kapasitas dalam bidangnya.

*Choo Sense Making* adalah model *knowledge management* yang berfokus pada tiga proses dalam pengembangan *knowledge management*, yaitu *sense making*, *knowledge creation* dan *decision making* (Utari and Handoko 2019). *Sense Making*, adalah sebuah upaya untuk memahami informasi yang didapat dari lingkungan eksternal. Kemudian *Knowledge Creation*, adalah tahapan untuk menciptakan sebuah pengetahuan yang dibutuhkan bukan hanya bersifat *explicit*, tapi juga *tacit*. Dalam proses penciptaan pengetahuan ini dilakukan melalui beberapa aktivitas seperti diskusi, atau dialog. Kemudian yang terakhir ada *Desicion Making*, adalah tahap terakhir pada model *Choo Sense Making*, dimana organisasi harus bisa mengambil keputusan terbaik dari hasil identifikasi dan evaluasi atas pilihan yang dikumpulkan.

Berdasarkan uraian fenomena yang ada, permasalahan yang terjadi, dan

penyebab dari permasalahan tersebut yang telah dijelaskan diatas, penulis tertarik melakukan penelitian untuk tugas akhir yang berjudul “**PENERAPAN *KNOWLEDGE MANAGEMENT SYSTEM* (KMS) MENGGUNAKAN MODEL *CHOO SENSE MAKING* UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA UNIT KERJA PTM UPTD PUSKESMAS BATUMARTA VIII.**”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah yang ada di dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana mengelola *knowledge* yang ada pada unit kerja PTM UPTD Puskesmas Batumarta VIII?
2. Bagaimana mendokumentasikan *knowledge* yang ada pada unit kerja PTM UPTD Puskesmas Batumarta VIII?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang diharapkan melalui penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menerapkan *Knowlegde management system* pada unit kerja PTM UPTD Puskesmas Batumarta VIII menggunakan model *Choo Sense Making*.
2. Mengelola *knowledge* pada unit kerja PTM UPTD Puskesmas Batumarta VIII.
3. Mendokumentasikan *knowledge* pada unit kerja PTM Puskesmas Batumarta VIII.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan melalui penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penerapan *Knowledge Management System* dapat meningkatkan pemerataan *knowledge* para pegawai unit kerja PTM UPTD Puskesmas Batumarta VIII.
2. Penerapan *Knowledge Management System* dapat menjadi wadah *Knowledge Sharing* para pegawai pada unit kerja PTM UPTD Puskesmas Batumarta VIII.
3. Penerapan *Knowledge Management System* dapat membantu dalam mendokumentasikan *knowledge* yang dimiliki para pegawai untuk bisa digunakan dan bermanfaat bagi pegawai lainnya.

#### 1.5 Batasan Masalah

Agar penelitian yang dilakukan tidak menyimpang dari rumusan masalah, maka penulis membatasi ruang lingkup penelitian permasalahan yaitu :

1. Tempat penelitian adalah unit kerja PTM UPTD Puskesmas Batumarta VIII.
2. Penerapan *Knowledge Management System* menggunakan *model Choo Sense Making*.
3. Metode yang diterapkan dalam perancangan sistem ini adalah *10-Step Knowledge Management Roadmap*.
4. *Knowledge Management System* yang dibangun berbasis website dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agasti, Geren Widya, Puput Irfansyah, and Eko Harli. "Knowledge Management System Pemesanan Dan Informasi Makanan Pada Bakmi Golek Rawamangun."
- Choirunsyah, Fahmi, and Hery Heryanto. 2019. "Perancangan Knowledge Management System Pada Tenaga Kependidikan Di Perguruan Tinggi." *INFOMATEK: Jurnal Informatika, Manajemen dan Teknologi* 21(1): 1–14.
- Dewintari, Putri et al. "Perancangan Blueprint Knowledge Management System Pada Unit Laboratorium Fakultas Ilmu Terapan Universitas Telkom."
- E. Sutrisna, "Implementasi Knowledge Management System Berbasis Website Dengan Moel Spiral Pada PT. Trans Retail Indoensia," Vol 3 (2), *Jurnal Informatika Universitas Pamulang*, 2018, pp. 64-74.
- E. W. Lestari. 2018. "Prototipe Knowledge Management System Sebagai Media Pembelajaran Distance Learning Dengan Pendekatan SECI Dan MVC."
- F. Choirunsyah. 2020. "Perancangan Knowledge Management System Pada Tenaga Kependidikan Di Perguruan Tinggi."
- Gunawan, Gunawan, Merry Agustina, and Suzi Oktavia Kunang. 2020. "Penerapan Knowledge Management System Pada Bidang Pelayanan Di SMA Satria Nusantara." *Journal of Software Engineering Ampera* 1(1): 15–26.
- H. Mukhlisin, and I Budi, "Analisis Pengukuran Tingkat Kesiapan Penerapan Manajemen Pengetahuan: Studi Kasus Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan, Kementrian Keuangan," Vol 3 (1), *Jurnal Sistem Informasi (Journal of Information Systems)*, 2017, pp. 11-20.
- Habibi, Roni, and Iwan Setiawan. 2019. "Penerapan Knowledge Management System Menggunakan Boisot And I-Space Model (Studi Kasus: Politeknik Pos Indonesia)." *Competitive* 14(2): 104–15.
- Hermansyah, Eko Nur, Danny Manongga, and Ade Iriani. 2020. "Perancangan Aplikasi Knowledge Management Di Instansi Kearsipan Berbasis Model Choo-Sense Making."
- M. K. Legiawan. 2015. "Penerapan Model Choo-Sense Making Pada Rancangan Knowledge Management System ( KMS ) Untuk Meningkatkan Mutu Kinerja Karyawan Di Universitas Suryakencana."
- Nadira, Sasya et al. 2019. "PENERAPAN KNOWLEDGE MANAGEMENT SYSTEM (Studi Kasus: Spesialis Penyakit Jantung Dan Spesialis Penyakit Dalam Di RSUD ABDUL MOELOEK)." *Jurnal SIMADA (Sistem Informasi dan Manajemen Basis Data)* 2(2): 150–59.
- Octaria, Orissa, Ermatita Ermatita, and Sukemi Sukemi. 2019. "Penerapan Knowledge Management System Menggunakan Algoritma Levenshtein." *Jurnal RESTI (Rekayasa Sistem dan Teknologi Informasi)* 3(2): 233–42.
- Q. A. Ishari, A. T. Wibowo, and M. K. Milad, "Jurnal Sistem Informasi Aset Intelektual Berbasis Knowledge Management System," Vol 12 (1), *Matics*, 2020, p. 15-22.
- Rijanto, Estiko, and Putri Dewintari. 2020. "Perancangan Blueprint Knowledge Management System Pada Unit Laboratorium Fakultas Ilmu Terapan Universitas Telkom." *Jurnal Tata Kelola dan Kerangka Kerja Teknologi Informasi* 6(2): 65–71.

- Sari, Asma Nilam, Andi Mansur Sulolipu, and Nurul Ulfah Mutthalib. 2021. "Pengaruh Knowledge Management Terhadap Kinerja Tenaga Kesehatan Di Puskesmas Sulawesi Selatan." *Window of Public Health Journal*: 512–21.
- Syakirah, Ismah, Arman Idris, and A Mansur Sulolipu. 2021. "Pengaruh Knowledge Management Terhadap Kolaborasi Tenaga Kesehatan Pada Manajemen Puskesmas Di Sulawesi Selatan." *Window of Public Health Journal*: 815–25.
- Utari, Dyah Retno, and Andy Rio Handoko. 2019. "Perancangan Knowledge Management System Model Choo Sense Making Pada Pusat Teknologi Informasi." *Prosiding SISFOTEK* 3(1): 92–101.
- Welda, Welda, and Brigida Arie Minartiningtyas. 2017. "Sistem Informasi Pengelolaan Kerjasama Bidang Humas Pada STMIK STIKOM Indonesia." *Jurnal Sisfokom (Sistem Informasi Dan Komputer)* 6(2): 86–92.