

**ANALISIS PENGEMBANGAN SISTEM MANAJEMEN
PENGETAHUAN (STUDI KASUS PUSKESMAS BANJARAN KAB.
BANDUNG)**

TUGAS AKHIR

Disusun sebagai salah satu syarat untuk kelulusan
Program Strata 1, Program Studi Teknik Informatika,
Universitas Pasundan Bandung

oleh:

Ghaida Dwi Febriyanti
NRP. 18.304.0085



**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG
SEPTEMBER 2022**

**LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN TUGAS AKHIR**

Telah diujikan dan dipertahankan dalam Sidang Sarjana Program Studi Teknik Informatika Universitas Pasundan Bandung, pada hari dan tanggal sidang sesuai berita acara sidang, tugas akhir dari:

Nama : Ghaida Dwi Febriyanti

Nrp : 18.304.0085

Dengan judul:

**“ANALISIS PENGEMBANGAN SISTEM MANAJEMEN PENGETAHUAN (STUDI KASUS
PUSKESMAS BANJARAN KAB. BANDUNG)”**

Bandung, 28 September 2022

Menyetujui,

Pembimbing Utama


(Dr. Ir. Leony Lidya, M.T)

ABSTRAK

knowledge management menjadi penunjang untuk memperbaiki mutu layanan kesehatan di masyarakat sebagai pembelajaran yang berharga untuk lembaga layanan kesehatan, Adanya perubahan pelayanan di Puskesmas Banjaran Kab Bandung pada pelayanan UKP (Upaya Kesehatan Perorangan), serta pembatasan untuk memberikan pelayanan secara langsung akibat *pandemic covid-19*. Dimana berbagi pengetahuan dijelaskan secara langsung dan prosedural (langkah demi langkah) dari proses ini pelanggan (pasien) bisa menerima pengetahuan tertulis dan teknis (*explicit*) atau, (*tacit*) yang sulit untuk diungkapkan, kemudian pengetahuan yang di simpan oleh beberapa pegawai belum bisa dibagikan dan diperoleh ke semua pegawai mengakibatkan para pegawai masih menyimpan pengetahuan di dirinya secara individual, pengetahuan yang baru untuk pemangku kepentingan ataupun perubahan prosedur yang usang atau yang baru bagi puskesmas masih belum bisa terdokumentasikan dan dibagikan secara keseluruhan jadi pemanfaatan *knowledge sharing* sebagai pengetahuan bisa diterapkan ketika ada wabah lagi sebagai antisipasi

Penelitian Analisis pengembangan sistem manajemen pengetahuan di Puskesmas Banjaran Kab. Bandung ini menggunakan pendekatan *work system framework* kemudian menerapkan usulan dari hasil analisis menggunakan model SECI dan, direkomendasikan dengan merancang gambaran *prototype* dari salah satu bagian penerapan manajemen pengetahuan

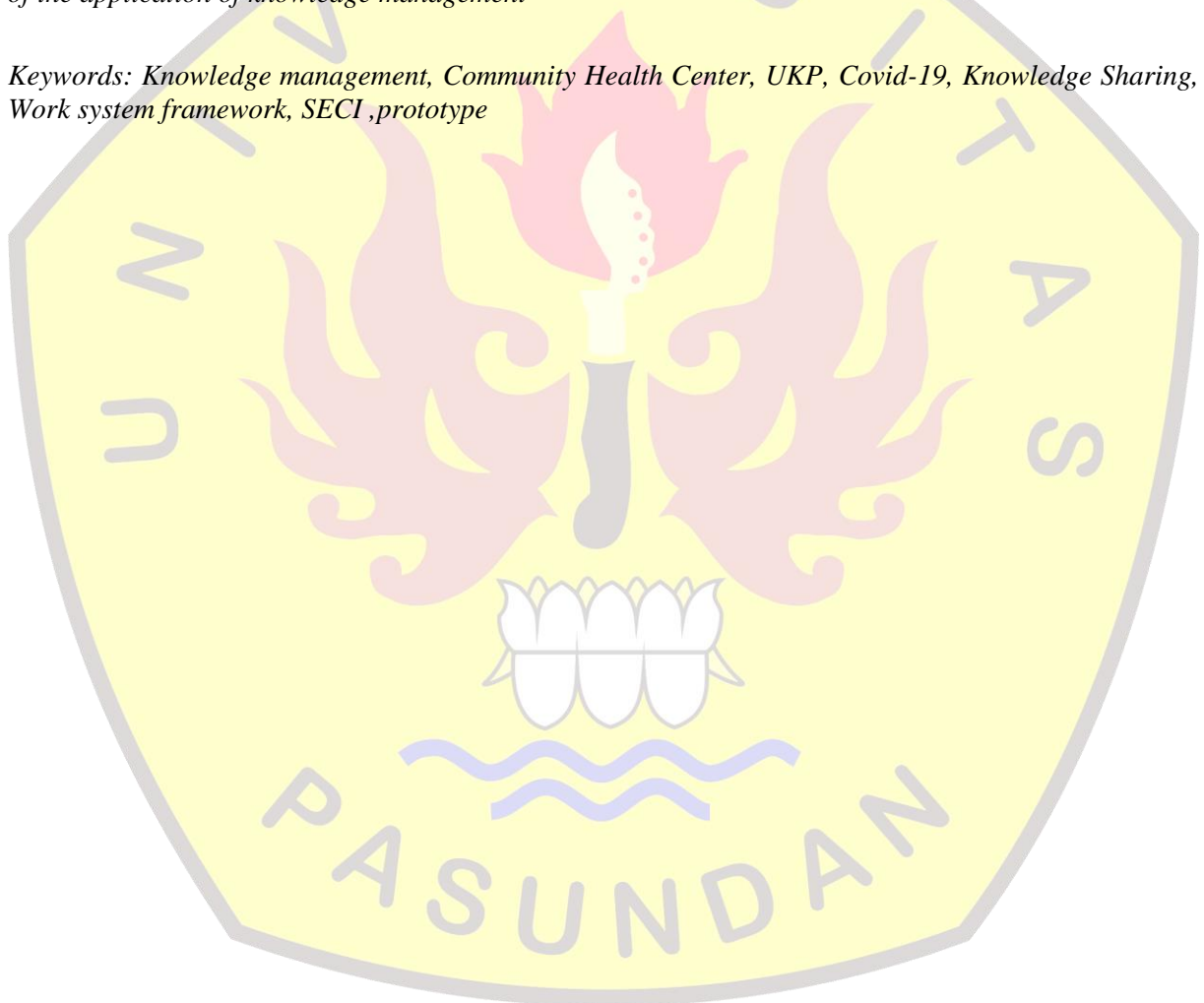
Kata Kunci : *Knowledge management*, Puskesmas, UKP, *Covid-19*, *Knowledge Sharing*, *Work system framework*, SECI, *prototype*

ABSTRACT

Knowledge management is a support to improve the quality of health services in the community as a valuable lesson for health service institutions, There is a change in services at the Banjaran Community Health Center, Bandung Regency in UKP (Individual Health Efforts) services, as well as restrictions on providing services directly due to the COVID-19 pandemic. Where knowledge sharing is explained directly and procedurally (step by step) from this process the customer (patient) can receive written and technical knowledge (explicit) or, (tacit) that is difficult to express, then the knowledge stored by some employees cannot be shared. and it is obtained to all employees resulting in employees still storing knowledge in themselves individually, new knowledge for stakeholders or changes in outdated or new procedures for puskesmas still cannot be documented and shared as a whole so the use of knowledge sharing as knowledge can be applied when there is epidemic again in anticipation

Research Analysis of the development of knowledge management systems at Community Health Center Banjaran Bandung Regency uses the work system framework approach then applies the proposal from the analysis using the SECI model and, it is recommended to design a prototype image of one part of the application of knowledge management

Keywords: Knowledge management, Community Health Center, UKP, Covid-19, Knowledge Sharing, Work system framework, SECI ,prototype



DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	i
ABSTRAK.....	ii
ABSTRACT.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
DAFTAR ISTILAH.....	xii
DAFTAR SIMBOL.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1-1
1.1 Latar Belakang	1-1
1.2 Identifikasi Masalah	1-2
1.3 Tujuan Tugas Akhir	1-2
1.4 Lingkup Tugas Akhir	1-3
1.5 Metodologi Tugas Akhir	1-3
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	1-4
BAB 2 LANDASAN TEORI.....	2-1
2.1 Data, Informasi Pengetahuan.....	2-1
2.2 Konsep Manajemen Pengetahuan.....	2-2
2.3 Pengertian Manajemen Pengetahuan.....	2-3
2.4 Penerapan Manajemen Pengetahuan	2-4
2.5 Sistem Manajemen Pengetahuan (<i>Knowledge Management System</i>)	2-5
2.6 Model Pengetahuan Nonaka dan Takeuci	2-5
2.7 Konsep Manajemen Pengetahuan Pada Organisasi	2-7
2.8 Work System Framework.....	2-8
2.9 Prinsip prinsip Work System Framework.....	2-9
2.10 <i>Prototype</i>	2-10
2.11 <i>Unifed Modelling Language (UML)</i>	2-11
2.12 Puskesmas	2-14
2.13 Peneliti Terdahulu	2-15

BAB 3 SKEMA PENELITIAN.....	3-1
3.1 Alur Penyelesaian Tugas Akhir	3-1
3.2 Perumusan Masalah.....	3-3
3.2.1 Analisis Sebab Akibat	3-3
3.2.2 Solusi Masalah	3-6
3.3 Kerangka Berpikir Teoritis	3-8
3.3.1 Gambaran Produk Tugas Akhir	3-8
3.3.2 Skema Analisis Teori.....	3-10
3.4 Profile Penelitian	3-13
3.4.1 Tempat Penelitian	3-13
3.4.2 Objek Penelitian	3-15
BAB 4 ANALISIS DAN PERANCANGAN	4-1
4.1 Analisis Sistem Yang Sedang Berjalan (<i>Current System</i>).....	4-1
4.1.1 Alur Aktivitas Layanan Sebelum Pandemi <i>Covid -19</i> Di UKP.....	4-2
4.1.2 Alur Aktivitas Layanan Pada Saat Pandemi <i>Covid-19</i> Di UKP	4-4
4.1.3 Batasan Lingkup Tiga Rantai	4-7
4.2 Identifikasi Elemen – Elemen <i>Work System Framework</i>	4-8
4.2.1 <i>Customer</i> (Pelanggan)	4-8
4.2.2 <i>Process And Activity</i> Berserta <i>Product</i> Atau <i>Service</i>	4-9
4.2.3 <i>Participants</i>	4-13
4.2.4 <i>Technology</i>	4-17
4.3 Analisis Permasalahan Berdasarkan Prinsip <i>Work System Framework</i>	4-18
4.4 Rekomendasi Permasalahan IT / <i>Non IT</i>	4-20
4.5 Analisis Usulan Sistem Manajemen Pengetahuan	4-23
4.6 Analisis Gambaran Pengetahuan Yang Akan Dirancang.....	4-25
4.7 Perancangan Perangkat Lunak.....	4-27
4.7.1 <i>Proses Bisnis</i>	4-27
4.7.2 <i>Requirement</i>	4-35
4.7.3 Struktur Ontologi Pengetahuan.....	4-38
4.7.4 Realisasi Desain <i>Mockup</i>	4-40
BAB 5 IMPLEMENTASI.....	5-1
5.1 Implementasi Pada Sistem Manajemen Pengetahuan Pelayanan Kesehatan.....	5-1
5.2 <i>Prototype Website</i> Sistem Manajemen Pengetahuan Pelayanan Kesehatan.....	5-2
5.2.1 <i>Prototype Website</i> Mendapat Pengetahuan Pelayanan Kesehatan	5-2
5.2.2 <i>Prototype Website</i> Melihat Pengetahuan Pelayanan Kesehatan Terkini	5-16
5.2.3 <i>Prototype Website</i> Membaca Artikel Pembelajaran Kesehatan	5-20

BAB 6 PENUTUP	6-1
6.1 Kesimpulan	6-1
6.2 Saran	6-1
DAFTAR PUSTAKA	



BAB 1

PENDAHULUAN

Bab ini berisi penjelasan mengenai pandangan awal persoalan yang terjadi dalam laporan tugas akhir. Berisi latar belakang, identifikasi masalah, tujuan akhir, lingkup tugas akhir, metodologi tugas akhir, dan sistematika penulisan tugas akhir.

1.1 Latar Belakang

Dalam petunjuk teknis pelayanan puskesmas pada masa *pandemic Covid-19* dari Kementerian Kesehatan RI tahun 2020 yang disusun sebagai acuan bagi seluruh petugas Puskesmas dalam melaksanakan tugas dan fungsinya pada situasi *pandemic Covid-19* untuk menyelenggarakan Upaya Kesehatan Perseorangan (UKP)/ Layanan Kesehatan Individu pada masa *pandemic Covid-19*, mengimplementasikan Surat Edaran Menteri Kesehatan Nomor HK.02.01/MENKES/303/2020 tentang penyelenggaraan Pelayanan kesehatan melalui pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam rangka pencegahan penyebaran *Coronavirus Disease 2019(Covid-19)*. Puskesmas menyampaikan informasi pembatasan pelayanan UKP untuk mengurangi risiko penularan *Coivid – 19*. Puskesmas juga dapat memanfaatkan Teknologi Informasi seperti daring sebagai bentuk pembatasan pelayanan [KEMENKES20].karena hal itu Puskesmas di kondisi *pandemic Covid -19* membuat terjadinya beberapa perubahan yang cepat untuk pelayanan kesehatan yang biasanya dengan mudah untuk di dapatkan secara langsung di pelayanan kesehatan untuk sekarang sulit karena konidisi *pandemic covid -19* yang mendapatkan pembatasan pelayanan menyebabkan penyampaian pelayanan menjadi kurang maksimal

Hal itu juga yang masih menjadi kendala di Puskesmas Banjaran Kab . Bandung Sebagai bentuk organisasi Puskemas Banjaran Kabupaten Bandung memiliki salah satu layanan yaitu Layanan Kesehatan Individu yang melayani kesehatan perorangan di Wilayah kecamatan Banjaran dengan mempunyai 5 desa binaan yaitu Banjaran Wetan, Banjaran Kulon, Ciapus, Tarajusari, Mekarjaya. Puskemas Banjaran Kab Bandung berusaha meningkatkan pelayanan di masa *pandemic Covid -19* ini dengan terus melayani masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan kesehatan dengan adanya perubahan pelayanan akibat *pandemic covid-19* serta pembatasan untuk memberikan pelayanan secara langsung akibatnya kegiatan yang dilakukan seperti biasa di puskesmas banjaran yaitu memang dilaksanakan secara tatap muka/ langsung pengetahuan yang dibagikan berupa tertulis atau *explicit knowledge* yang memudahkan pengetahuan untuk diberikan kepada pelanggan, berbagi pengetahuan dijelaskan secara langsung dan prosedural (langkah demi langkah)dari proses ini pelanggan (pasien) bisa menerima pengetahuan tertulis dan teknis (*explicit*) atau, (*tacit*)yang sulit untuk diungkapkan atau disampaikan yaitu memahami bagaimana keluhan, pemeriksaan, ataupun obat-obatan yang bisa didapatkan secara langsung, kemudian pengetahuan yang di simpan oleh beberapa pegawai belum bisa dibagikan dan diperoleh ke semua pegawai mengakibatkan para pegawai masih menyimpan

pengetahuan di dirinya secara individual , adanya pengetahuan yang baru untuk pemangku kepentingan ataupun perubahan prosedur yang usang atau yang baru bagi puskesmas masih belum bisa terdokumentasikan dan dibagikan secara keseluruhan jadi pemanfaatan *knowledge sharing* sebagai pengetahuan bisa diterapkan ketika ada wabah lagi sebagaiantisipasi

Oleh karena itu untuk melakukan penelitian tentang sistem manajemen pengetahuan yang ada di Puskesmas Banjaran Kab Bandung supaya mengelola pengetahuan di pelayanan kesehatan individu , untuk menghindari penurunan pelayanan dan pengetahuan baru bagi Puskesmas Banjaran Kab Bandung maka penelitian ini akan bertemakan “Analisis Pengembangan Sistem Manajemen Pengetahuan (Studi Kasus Puskesmas Banjaran Kab.Bandung)”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas yang sudah dipaparkan, maka permasalahan yang dimunculkan pada proposal tugas akhir ini adalah :

1. Bagaimana mengembangkan konsep sistem manajemen pengetahuan untuk mengenali perubahan lingkungan yang sangat cepat di Puskesmas Banjaran Kab Bandung ?
2. Bagaimana konsep manajemen pengetahuan untuk membantu mengembangkan pelayanan kesehatan individu di Puskesmas Banjaran Kab Bandung ?
3. Apa perlunya pengembangan sistem manajemen Pengetahuan untuk diterapkan pada pelayanan kesehatan individu di Puskesmas Banjaran Kab Bandung?

1.3 Tujuan Tugas Akhir

Berdasarkan latar belakang di atas maka tujuan tugas akhir ini adalah menghasilkan sebuah pengembangan konsep manajemen pengetahuan untuk membantu permasalahan di Puskesmas Banjaran Kab Bandung sebagai berikut :

1. Memahami dan mengetahui manajemen pengetahuan serta menerapkannya di Puskesmas Banjaran Kab Bandung
2. Analisis dan merancang modeling manajemen pengetahuan untuk mengembangkan pelayanan kesehatan individu Puskesmas Banjaran Kab Bandung
3. Menggunakan metode *work system framework* sebagai hasil analisis untuk mencapai *knowledge sharing* bagi pelanggan dan pegawai di pelayanan kesehatan individu Puskesmas Banjaran Kab Bandung
4. Membuat gambaran *prototype* dari salah satu bagian penerapan manajemen pengetahuan

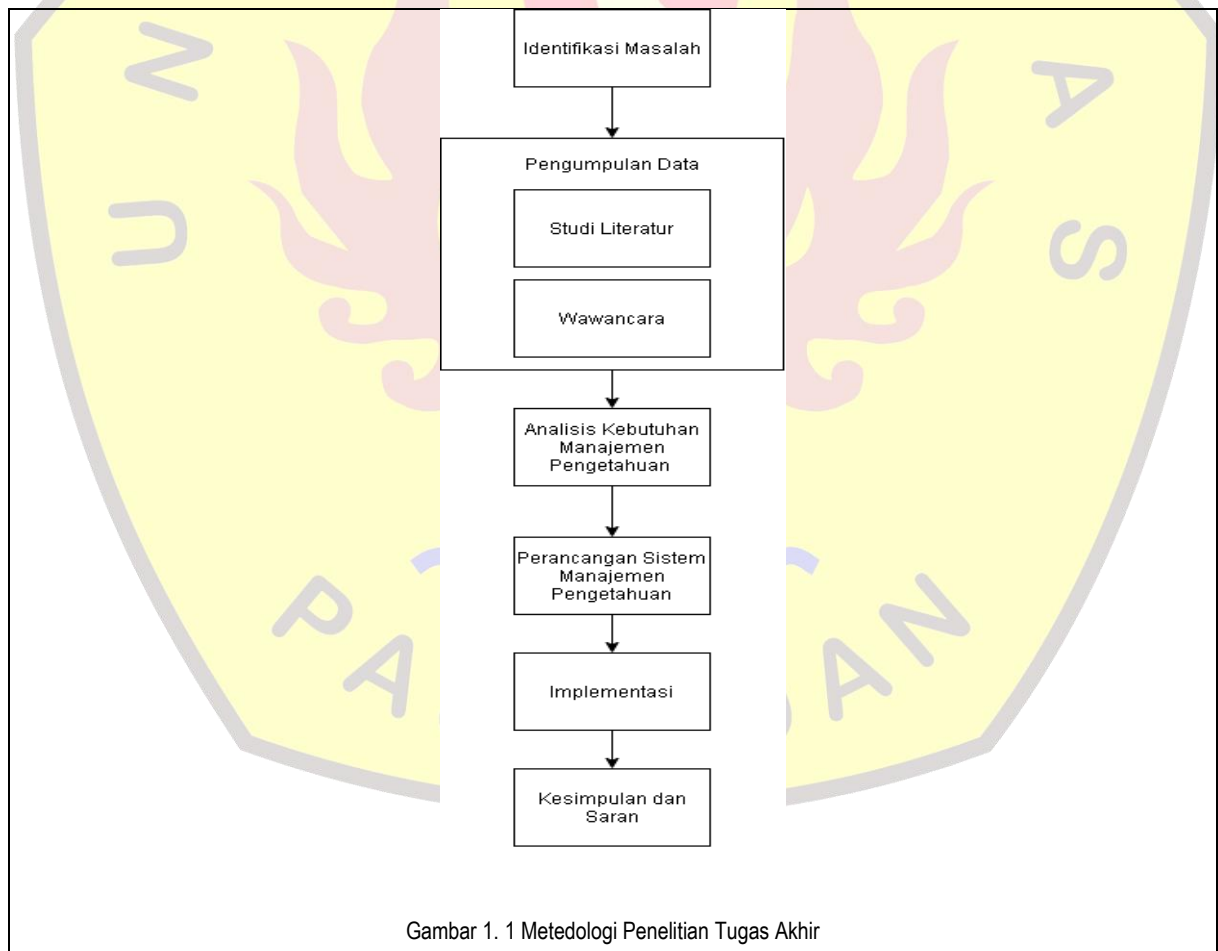
1.4 Lingkup Tugas Akhir

Lingkup penelitian tugas akhir ini menunjukan batasan – batasan dari kegiatan TA yang tercakup di dalam pengembangan sisem manajemen pengetahuan di Puskesmas Banjaran Kab Bandung terkait dengan proses, dan hasil TA yang akan dilakukan maka sebagai berikut:

1. Kasus yang dijadikan fokus penelitian yaitu proses *knowledge sharing* pada Puskesmas Banjaran Kab Bandung yaitu pelayanan kesehatan individu
2. Metode yang digunakan untuk menganalisis proses adalah *work system framework* dengan menggunakan enam elemen yang tersedia , dan model pengetahuan SECI Nonaka Takeuci
3. Hasil akhir dari penelitian berupa gambaran dari hasil analisis kebutuhan penerapan manajemen pengetahuan pada Puskesmas Banjaran Kab Bandung berupa *prototype* , tidak dengan pembangunan aplikasinya.

1.5 Metodologi Tugas Akhir

Berikut ini merupakan metedologi dari langkah – langkah dalam menyelesaikan tugas akhir ini . Langkah – langkah tersebut akan dilampirkan dalam bentuk diagram yang ada pada sebuah gambar berikut beserta penjelasnya gambar 1.1 Metedologi Penelitian Tugas Akhir



1. Identifikasi Masalah

Tahap ini dilakukan pengidentifikasian masalah yang sedang terjadi di Puskesmas Banjaran Kab. Bandung serta solusi sementara yang akan diusulkan untuk menangani masalah tersebut

2. Pengumpulan Data

Tahap ini dilakukan pengumpulan data yang relevan secara teoritis atau yang didapat dari tempat penelitian di Puskesmas Banjaran Kab.Bandung beserta lingkungannya untuk menunjang tahap analisis. Tahap pengumpulan data terdiri dari :

a. Studi literatur

Dengan dilakukannya pencarian dan pengumpulan sumber sumber tertulis seperti jurnal, buku , dan dari internet untuk mendapatkan hal hal yang sama dengan masalah di Puskesmas Banjaran Kab.Bandung yang di identifikasi

b. Wawancara

Dengan dilakukannya pengumpulan data menggunakan wawancara langsung maupun tidak langsung dengan objek penelitian atau observasi langsung ke Puskesmas Banjaran Kab.Bandung sebagai pengamatan secara langsung

3. Analisi kebutuhan Manajemen Pengetahuan

Tahap ini dilakukannya analisis terhadap kebutuhan data dengan menggunakan metode *Work System Framework* serta model SECI nonaka takeuci untuk menggambarkan sistem yang sedang berjalan dan digunakan dalam analisis manajemen pengetahuan di Puskesmas Banjaran Kab Bandung

4. Perancangan Sistem Manajemen Pengetahuan

Tahap ini dilakukan untuk perancangan sistem manajemen pengetahuan yang ada di Puskesmas Banjaran Kab.Bandung dengan menggunakan *Unifield Modelling Language*

5. Implementasi

Tahap ini dilakukan implementasi untuk rekomendasi suatu pembuatan *prototype* sistem manajemen pengetahuan untuk Puskesmas Banjaran Kab.Bandung dengan usulan berdasarkan perancangan yang telah dilakukan

6. Kesimpulan dan Saran

Tahap ini dilakukan penyimpulan dari penelitian yang telah dilakukan terkait dengan masalah yang sudah diidentifikasi, serta memberikan saran sebagai prospek penelitian selanjutnya.

1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Pada bagian sistematikan penulisan tugas akhir ini berisikan gambaran rencana dari sistematikan penulisan laporan yang ditunjukkan dengan daftar bab yang akan di buat untuk didokumentasikan sebagai pengerjaan tugas akhir maka dari itu diusulkan sistematika penulisan yang menjelaskan bab – bab pada laporan tugas akhir beserta isinya dan keterkaitanya antar bab adapun sistematikanya sebagai berikut :

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab satu pendahuluan ini berisi penjelasan mengenai pandangan awal persoalan yang terjadi dalam laporan tugas akhir, berisi latar belakang, identifikasi masalah, tujuan tugas akhir, lingkup tugas akhir, metodologi, dan sistematika penulisan tugas akhir

BAB 2 LANDASAN TEORI

Bab dua landasan teori ini menjelaskan teori – teori , serta konsep yang akan digunakan dan diperlukan dalam pengerjaan tugas akhir yang membahas mengenai beberapa penelitian ilmiah terdahulu yang memiliki kemiripan dengan tugas akhir yang dikerjakan dimana berisikan definisi definisi dan metode metode dalam penelitian tugas akhir

BAB 3 SKEMA PENELITIAN

Bab tiga skema penelitian ini menjelaskan tentang gambaran detail tentang gagasan tugas akhir, serta penjelasan detail produk yang dibuat, dimulai dengan menunjukkan dari alur penyelesaian tugas akhir, perumusan masalah, kerangka berfikir teoritis dan profile tempat penelitian dan objek penelitian

BAB 4 ANALISIS DAN PERANCANGAN

Bab empat analisis dan perancangan ini menjelaskan tentang kebutuhan (*requirement*) perangkat lunak yang meliputi kebutuhan fungsional dan non-fungsional, analisis *current system*, identifikasi menggunakan *work system framework*, analisis permasalahan berdasarkan prinsip *work system framework*, rekomendasi permasalahan IT dan Non IT, analisis usulan sistem manajemen pengetahuan, dan perancangan. Yang menghasilkan perangkat lunak yang sesuai dengan kebutuhan

BAB 5 IMPLEMENTASI

Pada bab lima Implementasi ini membahas mengenai penggambaran *prototype* usulan sistem manajemen pengetahuan yang sudah di rancang dengan menggunakan analisis dan perancangan pada tahapan sebelumnya , dimana di dalam bab lima ini berisikan definisi dari implementasi sistem manajemen pengetahuan pelayanan kesehatan dan gambar antarmuka untuk *prototype* sistem manajemen pengetahuan pelayanan kesehatan di Puskesmas Banjaran Kab.Bandung

BAB 6 PENUTUP

Bab enam penutup ini menjelaskan kesimpulan yang diambil dari hasil penelitian , serta saran saran untuk pengembangan selanjutnya , agar dapat dilakukan perbaikan perbaikan di masa yang akan datang

DAFTAR PUSTAKA

- [MUS19] Mustofa, H. (2019). Pemanfaatan Kosnep Dan Pendekatan Manajemen Pengetahuan Pada Bisnis Konfeksi (Studi Kasus : Qudoo). Bandung: Universitas Pasundan
- [ROH18] Rohana, S. (2018). Pemanfaatan Konsep dan Pendekatan Manajemen Pengetahuan Pada Pengelolaan Emisi Di PT Vale Indonesia TBK. Bandung: Universitas Pasundan.
- [PAR Dkk14] Parandani, X. A., T. . (2014). Perancangan Prototype Knowledge Sharing Antar Karyawan Rumah Sakit. Konferensi Nasional Ilmu Sosial & Teknologi (KNiST), 248~254.
- [NUL16] Nulhakim, L. (2016). Knowledge Management System Untuk Mendukung Pengetahuan Antar Perawat Studi Kasus Rumah Sakit Umum Kota Tangerang Selatan. CERITA, Vol 2 No 2.
- [ALT17] Alter, S. (2017). Work System Theory and Work System Method: A Bridge Between Business and IT Views of IT-Reliant Systems in Organizations. Conference Paper · DOI: 10.1145/3021460.3021488.
- [SRI16] Srikandi, R. T. (2016). *Penerapan Knowledge Management System* Pada Bidang Keperawatan Rumah Sakit Pelabuhan Cirebon. Bandung: Universitas Komputer Indonesia
- [WID16] Widi, A. (2016). Pengembangan *Knowledge Management System* dengan model SECI dan pendekatan Soft System Methodology. *Annual Research Seminar 2016*, Vol 2 No 1.
- [IRM Dkk17] Irmawati, S., H. M. (2017). Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sanguarara Kecamatan Tatang Kota Palu. *e Jurnal Katagolis*, Volume 5 Nomor 1 halaman 188-197

- [KEMENKES20] RI, K. K. (2020). Petunjuk Teknis Pelayanan Puskesmas Pada Masa Pandemi *COVID-19*. , tersedia:Mei 2020, <https://infeksiemerging.kemkes.go.id>, diakses: 2021
Jakarta: Direktorat Jenderal Pelayanan Kesehatan, Kementerian Kesehatan RI.
- [TUNG18] Tung, Dr.K.Y.,M.Sc.Ed., M. (2018). *Memahami Knowledge Management*. Jakarta: Indeks.

