

## ABSTRAK

**Putra Dwi Arthajaya, Anak Agung Gede (2020),** “Rancangan *Knowledge Management System* Dengan Menggunakan *Theoretical Framework* Dan Pendekatan Kontingensi Pada RSUD Bintang Kabupaten Klungkung”.

Tesis ini sudah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing I : Prof. Dr. I Made Candiasa, MI.Komp., dan Pembimbing II : Dr. Gede Rasben Dantes, ST.,M.T.I.

Kata Kunci : *Knowledge Management System, Theoretical Framework, Kontingensi*

Kebijakan pemerintah dalam menunjang kesehatan masyarakat menuntut adanya kualitas dan pelayanan kesehatan yang memadai. Dengan demikian, diharuskan meningkatkan kualitas yang dimiliki dengan optimal. Seiring dengan hal tersebut, pengetahuan merupakan aset yang sangat penting dalam menunjang kualitas rumah sakit. RSUD Bintang merupakan salah satu rumah sakit yang mulai berkembang di bawah binaan pemerintah daerah kabupaten Klungkung. Keberadaan RSUD Bintang di bawah binaan pemerintah daerah, menyebabkan sering terjadi rotasi dan mutasi pegawai. Hal tersebut menyebabkan kehilangan pengetahuan tentang pekerjaan dan pengalaman pegawai serta pengolahannya yang masih belum baik. Oleh karena itu, RSUD Bintang membutuhkan sistem yang dapat mengelola pengetahuan pegawai, sehingga diharapkan dapat meminimalkan hilangnya pengetahuan yang dimiliki organisasi. *Knowledge Management System (KMS)* merupakan salah satu pilihan yang dapat digunakan. Dari persoalan tersebut dirancanglah rancangan *prototype* KMS dengan menggunakan *Theoretical framework* dan pendekatan kontingensi. *Theoretical framework* digunakan dalam mengkombinasikan perancangan KMS milik Fernandez Shaberwal dan Amrit Tiwana dengan menganalisa *dependent* variabel dan *independent* variabel. Pendekatan kontingensi dipilih dikarenakan penelitian lebih ditekankan pada proses Knowledge Management (KM). Peneliti mengumpulkan data menggunakan teknik observasi, kuesioner dan wawancara. Hasil akhir dari penelitian ini memprioritaskan pengembangan proses KMS yaitu *exchange, direction, socialization for knowledge sharing, externalization, routines, combination, dan socialization for knowledge discovery*. Fitur yang dihasilkan untuk mendukung proses KMS adalah dokumentasi artikel atau berita, forum diskusi, manajemen dokumen dan manajemen pengetahuan. Hasil uji coba *prototype* KMS untuk fungsionalitas menggunakan metode UAT dengan hasil rata-rata 97,8 dan pengujian *usability* menggunakan metode SUS mendapatkan nilai 75,75 dengan tingkat *usability* baik sehingga *prototipe* KMS sudah berfungsi sangat baik dan mudah untuk digunakan. Dari hasil pengujian tersebut digunakan sebagai acuan untuk memberikan rekomendasi untuk dikembangkan KMS pada RSUD Bintang.

## ABSTRACT

**Putra Dwi Arthajaya, Anak Agung Gede (2020)**, “Design of Knowledge Management System Using Theoretical Framework and Contingency Approach in Bintang General Hospital in Klungkung Regency”.

This thesis has been approved and examined by Advisor I : Prof. Dr. I Made Candiasa, MI.Komp., and Advisor II : Dr. Gede Rasben Dantes, ST.,M.T.I.

Keyword : Knowledge Management System, Theoretical Framework, Contingency, Prototype

Government policies in supporting public health, it requires adequate quality and service. Thus, every hospital is required to optimally improve its quality. Therefore, knowledge is a very important asset in supporting hospital quality. Bintang Hospital is one of the hospitals that began to develop under the supervision of Klungkung district government. The existence of Bintang Public Hospital under the auspices of the local government, causes frequent rotation and mutation of employees. This causes a loss of knowledge about work and employee experience. In addition, Bintang Hospital needs a system which can manage employee knowledge, so that it is expected to minimize the loss of knowledge owned by the organization. Knowledge Management System (KMS) is one option that can be used. From these problems the KMS prototype design was designed using the theoretical framework and contingency approach. The method used is observation, questionnaire and interview. This study adopted the design of KMS owned by Fernandez & Shaberwal and combined aspects of the architecture of KMS owned by Amrit Tiwana. The final results of this study prioritize the development of KMS processes, namely exchange, direction, socialization for knowledge sharing, externalization, routines, combination, and socialization for knowledge discovery. The features produced to support the KMS process are article or news documentation, discussion forums, document management and knowledge management. The results of the KMS prototype trial for functionality using the UAT method with an average yield of 97.8 and usability testing using the SUS method obtained a value of 75.75 with a Good grade. From the test results are used as a reference to provide recommendations for development.