

RANCANGAN SISTEM LAYANAN TERPADU (ONE STOP SERVICE) DENGAN PENDEKATAN KNOWLEDGE CAPTURE

Safrina Amini¹⁾, Sri Mulyati²⁾, Noni Juliasari³⁾

Program Studi Teknik Informatika, Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Budi Luhur
Jl.Ciledug Raya Petukangan Utara, Jakarta Selatan, 12260
e-mail : safrina.amini@budiluhur.ac.id¹⁾

Abstract

Processing student data currently spread across various systems that can only be accessed by the relevant working area(bureau) and authorities user. Constraints on the field then appeared at a particular official or staff to deal with customers in providing information related to the student data they need. The separation of access to information related to the system by the bureau become obstacles for such staff in the provision of information. So sometimes questions from customers only can be answered after the routing of requests for data or by way of calls to the bureau that has authority over related data. This results in a long service. This research will try to present a solution of the above problems. Through the knowledge capture approach, we will combine the data needs to be taken from the back end system as well as the tacit knowledge of the staff or officials usually interact directly in serving customers. The final results are expected in the form of a draft (prototype) one stop service system related to the presentation of data are often required students both in academic and non-academic of data.

Keywords : *Students Data, One Stop Service, Knowledge Capture*

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi saat ini telah banyak memberikan kemudahan dalam pengelolaan *knowledge* dari suatu organisasi, baik organisasi yang berorientasi produk maupun layanan yang prima. Universitas Budi Luhur yang merupakan salah satu institusi yang bergerak dalam bidang pendidikan adalah salah satu bentuk organisasi yang berorientasi pada layanan prima terhadap pelanggannya. Melalui motto “Mahasiswa adalah segalanya”, Universitas Budi Luhur bermaksud menyampaikan pesan moral agar mutu layanan yang terkait pada mahasiswa menjadi fokus utama bagi seluruh jajaran pejabat akademik dan stafnya. Layanan ini juga kemudian meluas pada kebutuhan penyajian informasi kepada pihak orangtua/wali dan juga perusahaan pengguna lulusan.

Namun kendala di lapangan muncul pada saat staf ataupun pejabat tertentu harus berhadapan dengan pelanggan (mahasiswa, orangtua/wali dan perusahaan pengguna lulusan) dalam memberikan informasi terkait data mahasiswa yang mereka butuhkan. Data transaksional yang terkait dengan mahasiswa pada Universitas Budi Luhur saat ini masih tersebar dalam penyimpanan dan penyajiannya, sehingga hanya dapat diakses oleh sistem informasi yang terkait dengan Biro atau Bagian kerja. Sementara pada beberapa personal atau staf kerja di beberapa Biro/Bagian yang bertugas melayani pelanggan dituntut untuk dapat menjawab semua pertanyaan yang ditujukan ke staf terkait mengenai data mahasiswa tersebut. Adanya pemisahan akses informasi berdasarkan sistem pada Biro/Bagian tertentu menjadi kendala bagi para staf tersebut dalam

pemberian informasi. Hal ini karena mereka tidak memiliki hak akses untuk masuk ke dalam sistem di luar Biro/Bagian tempat mereka bekerja sekalipun mereka memiliki kepentingan terhadap informasi di dalamnya. Mekanisme peminjaman hak akses ke dalam sistem (*User id* dan *password*) pun tidak diperkenankan dalam hal ini.

Penelitian ini akan mencoba menggunakan pendekatan *knowledge capture* untuk memadukan antara kebutuhan data yang dapat diambil dari *back end system* serta *tacit knowledge* dari para staf ataupun pejabat yang biasa berinteraksi langsung dalam melayani pelanggan. Hasil akhir penelitian berupa rancangan (*prototype*) sistem pelayanan terpadu (*one stop service*) terkait penyajian data mahasiswa yang sering dibutuhkan, baik akademik maupun data non akademik.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pengertian Informasi dan Knowledge.

Para ahli dibidang informasi menyebutkan bahwa informasi adalah *knowledge* yang disajikan kepada seseorang dalam bentuk yang dapat dipahami; atau data yang telah diproses atau ditata untuk menyajikan fakta yang mengandung arti. Sedangkan *knowledge* berasal dari informasi yang relevan yang diserap dan dipadukan dalam pikiran seseorang dan *knowledge* berkaitan dengan apa yang diketahui dan dipahami oleh seseorang. Informasi cenderung nyata, sedangkan *knowledge* adalah informasi yang diinterpretasikan dan diintegrasikan. *Knowledge* adakalanya dikategorikan sebagai terstruktur, tidak terstruktur, eksplisit atau implisit. Jika *knowledge* diorganisasikan dan mudah didiseminasikan disebut *knowledge* terstruktur. *Knowledge* yang tidak terstruktur dan dipahami, tetapi tidak dengan jelas dinyatakan adalah *knowledge* implisit. *Knowledge* implisit juga disebut *tacit* (dipahami tanpa dikatakan), yaitu

keahlian dan pengalaman pekerja yang belum didokumentasikan secara formal Untuk mengkonversi *knowledge* implisit ke dalam *knowledge* eksplisit, *knowledge* tersebut harus diekstraksi dan diformat. Organisasi perlu terampil dalam mengalihkan *tacit knowledge* ke *explicit knowledge* dan kembali ke *tacit* yang dapat mendorong inovasi dan pengembangan produk baru.

2.2. Knowledge Capture

Penangkapan *knowledge* ini berkaitan dengan bagaimana mengumpulkan *knowledge-knowledge* yang sudah ada di organisasi sebelumnya, termasuk pembuatan *knowledge* yang baru apabila *knowledge* tersebut belum ada sebelumnya. Sedangkan kodifikasi berkaitan dengan bagaimana merepresentasikan *knowledge* yang ditangkap/diciptakan tersebut ke dalam bentuk yang dapat dieksplicitkan guna diproses pada langkah selanjutnya dalam siklus terintegrasi *knowledge management*. Yang menjadi perhatian adalah bagaimana cara menangkap *knowledge* *tacit* yang ada di tingkat individual, grup, hingga organisasi sehingga dapat dikodifikasi ke dalam bentuk eksplisit dan pada gilirannya akan disebarluaskan ke seluruh lingkup organisasi. Teknik atau metoda yang digunakan untuk menangkap *knowledge* *tacit* antara lain adalah dengan melakukan wawancara, kuesioner, survei, observasi, dan simulasi.

2.3. Knowledge Management

Knowledge Management merupakan sistem yang dibuat untuk menciptakan, mendokumentasikan, menggolongkan, dan menyebarkan *knowledge* dalam perusahaan. Dengan demikian, *knowledge* mudah digunakan kapan pun diperlukan, oleh siapa saja sesuai dengan tingkat otoritas dan kompetensinya. *Knowledge Management* mengelola seluruh elemen sistem berupa dokumen, basis data, kebijakan dan prosedur lengkap, beserta informasi tentang pengalaman, keahlian,

dan kecakapan sumber daya manusia secara individu maupun kolektif yang dimiliki perusahaan dengan bantuan teknologi informasi. Pengelolaan elemen sistem *knowledge management* ditujukan agar perusahaan menjadi selalu kreatif serta efisien sehingga mempunyai daya saing tinggi untuk jangka waktu yang panjang.

3. METODOLOGI

3.1. Identifikasi Masalah

Pada tahap ini dilakukan identifikasi terhadap permasalahan yang ada saat ini seputar mekanisme layanan terhadap *customer* pada Universitas Budi Luhur terkait penyajian data mahasiswa yang biasa dibutuhkan melalui sistem yang berjalan. Pada tahapan ini juga akan dilakukan analisis terhadap kebutuhan untuk pembangunan perangkat lunak *one stop service system* (OSS) melalui proses *knowledge capture* sebagai langkah analisis requirement.

Knowledge capture dipilih agar analisis kebutuhan terhadap sistem OSS bukan hanya sekedar diperoleh dari analisa masalah yang ada serta harapan terhadap kebutuhan sistem yang belum ada. Namun melalui metode ini kami juga ingin menangkap *tacit knowledge* yang dimiliki oleh staf di masing-masing divisi yang berkenaan dengan data mahasiswa agar dapat diterjemahkan ke dalam *eksplisit knowledge*. Dimana *eksplisit knowledge* ini akan kami bentuk menjadi bentuk form maupun panduan yang ada dalam sistem sehingga apabila terdapat staf baru atau terjadi restrukturisasi staf, maka diharapkan tidak muncul kendala tentang sulitnya melakukan penelusuran terhadap kebutuhan data mahasiswa.

3.2. Pengumpulan data dan literatur

Pengumpulan literatur yang *mendukung* penelitian dilakukan pada tahap ini. Literatur-literatur diambil dari penelitian-penelitian sebelumnya maupun dari jurnal-jurnal ilmiah serta buku. Pengumpulan data juga dilakukan dengan

observasi terhadap seluruh sistem yang saat ini berjalan, kemudian juga terhadap keberadaan data yang mendukung sistem-sistem tersebut.

Setelah dilakukan pengumpulan data, maka dilakukan *gap analysis*. Pada tahap ini dilakukan kegiatan mengidentifikasi sistem informasi yang mendukung proses pelayanan kepada pelanggan. Kemudian dibandingkan dengan kebutuhan data yang sudah didapat pada proses pengumpulan data di atas. Proses analisa ini memang menghasilkan fakta bahwa ada data yang belum bisa dipenuhi oleh sistem informasi yang ada saat ini. Sebagai contoh adalah data non akademik mahasiswa. Data kegiatan mahasiswa pada unit-unit kegiatan mahasiswa tidak direkam sehingga sulit sekali untuk menyajikan informasi tersebut kepada pihak yang membutuhkannya.

Untuk data yang bersifat akademik memang sudah tersedia sistem informasi untuk menanganinya. Namun yang menjadi kendala adalah modul-modul yang sifatnya hanya menampilkan informasi tersebut masih tersebar ataupun hanya berada pada satu sistem informasi. Sebagai contoh data mata kuliah yang belum diambil oleh mahasiswa hanya bisa dilihat pada sistem informasi yang menangani KRS. Untuk itulah hasil dari *gap analysis* ini akan dijadikan acuan dalam menentukan modul-modul apa saja yang nantinya masuk ke dalam sistem pelayanan terpadu ini, baik modul yang sudah ada di sistem informasi yang lain maupun modul yang nantinya juga akan dibuat guna memenuhi kebutuhan data non akademik.

3.3. Perancangan Prototipe Sistem

Pada tahap ini akan dilakukan proses pengembangan prototipe sistem. Hal-hal yang dilakukan meliputi:

- 1) Rancangan alur proses
- 2) Rancangan data
- 3) Rancangan antar muka pemakai

3.4. Dokumentasi

Setelah dilakukan perancangan terhadap sistem yang akan dibangun, selanjutnya adalah pendokumentasian hasil rancangan sistem dan juga pembuatan laporan penelitian.

4. PEMBAHASAN

4.1. Pengidentifikasian Masalah

Proses pengidentifikasian masalah dilakukan dengan cara mewawancarai beberapa dosen PA, staf dan dosen BK. Pertanyaan-pertanyaan yang diajukan bersifat pertanyaan terbuka dengan tujuan untuk mendapatkan masukan atau data yang lebih sesuai dengan keinginan *user* terkait dengan penelitian ini.

Pertanyaan-pertanyaan yang diajukan kepada responden penelitian ini dibedakan berdasarkan status dari responden terkait data mahasiswa ini, yaitu staf, dosen PA dan dosen BK. Berdasarkan hasil jawaban dari para responden yang ada, maka dapat ditarik beberapa jawaban yang penulis anggap bisa mewakili keinginan dari para responden tersebut. Umumnya para

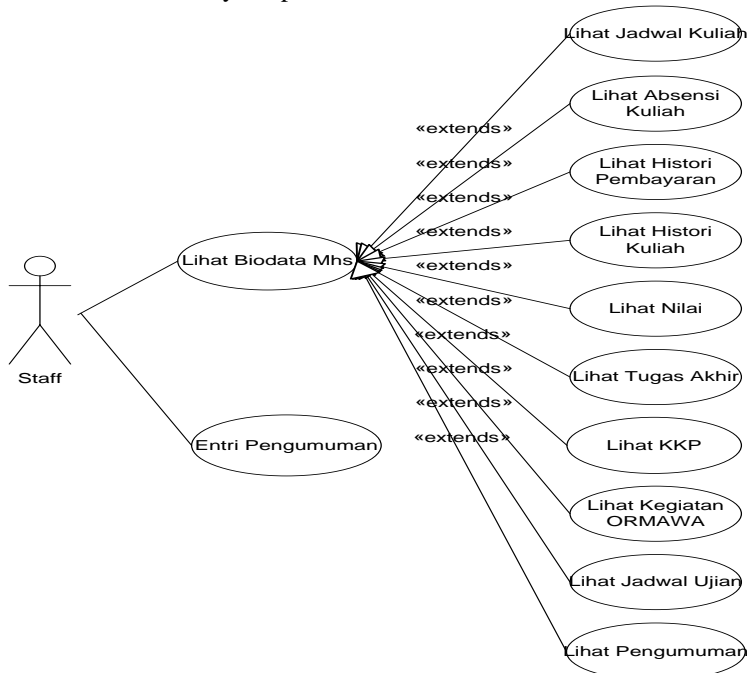
responden menginginkan adanya data mahasiswa yang bisa diakses dengan mudah, yaitu biodata mahasiswa, jadwal kuliah, absensi, nilai, histori kuliah, histori pembayaran, kegiatan ORMAWA, dan pengumuman.

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari langkah *knowledge capture* maka akan diperoleh pengalaman, kebutuhan serta harapan para *user* sistem informasi serta tingkat efektifitas sistem terkait data mahasiswa. Dimana hasil tersebut akan dijadikan acuan dalam merancang sistem pelayanan terpadu (*one stop service*) yang menjadi fokus utama penelitian ini.

4.2. Prototipe

4.2.1. Use Case Diagram

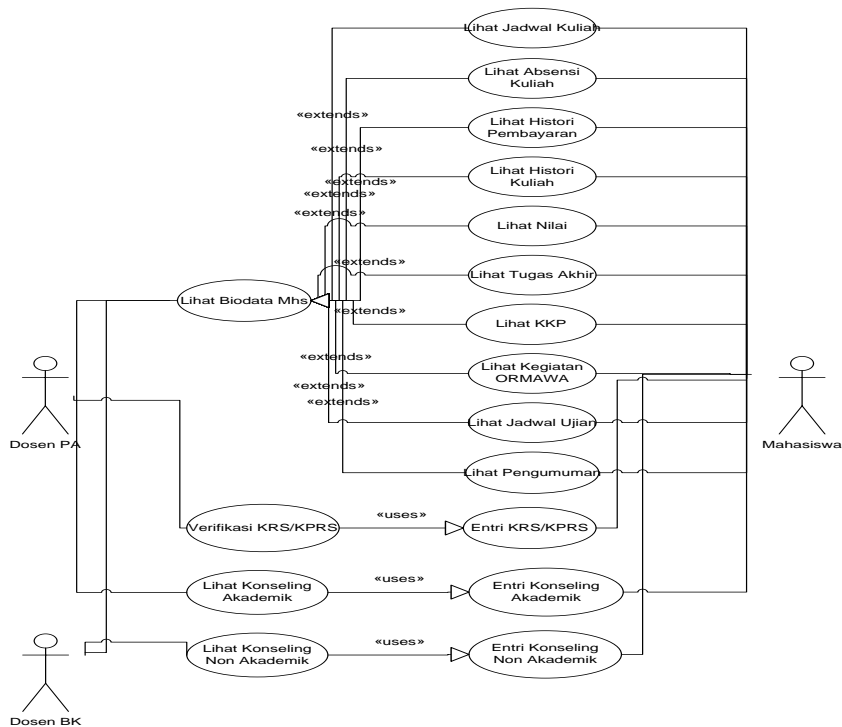
Proses-proses yang akan ditampilkan pada Sistem Pelayanan Terpadu ini dibagi atas beberapa tipe *user*. Tipe *user* yang ada adalah staf, dosen PA dan dosen BK. Proses-proses yang bisa dilakukan oleh *user* yang bertindak sebagai staf dapat dilihat pada gambar use case berikut :



Gambar 1. Use Case Sistem Pelayanan Terpadu untuk Staf

Sedangkan proses-proses yang dapat dilakukan oleh *user* yang bertindak

sebagai dosen PA atau dosen BK dapat dilihat pada gambar *use case* berikut ini :



Gambar 2. Use Case Sistem Pelayanan Terpadu untuk Dosen PA dan Dosen BK

a) Analisis kebutuhan data

Analisa kebutuhan data dilakukan untuk mendapatkan rancangan simpanan basis data yang akan dijadikan acuan bagi sistem informasi yang dibuat. Pada penelitian ini, kebutuhan akan data sebagian didapat dari rancangan basis data yang sudah ada, ditambah dengan rancangan basis data yang baru, yaitu yang terkait dengan pengumuman dan konseling non akademik.

- [1]. Nama Tabel : MHS
- Primary Key : NIM

Tabel ini akan berisikan data mahasiswa

Tabel 1. MHS

No	Nama Field	Type Data	Lebar	Keterangan
1.	NIM	Character	10	Nim Mahasiswa
2.	Nama	Character	50	Nama Mahasiswa

- [2]. Nama Tabel : KRS
- Primary Key : Thajar, Semester, NIM

Tabel ini akan berisikan data rekam jejak pengisian Kartu Rencana Studi (KRS mahasiswa di setiap semesternya).

Tabel 2. KRS

No	Nama Field	Type Data	Lebar	Keterangan
1.	Thajar	Character	8	Tahun Ajaran KRS
2.	Semester	Character	1	Semester KRS
3.	NIM	Character	10	NIM Mahasiswa

- [3]. Nama Tabel : ISI KRS
- Primary Key : Thajar, Semester, NIM, Kd_mk

Tabel ini akan berisikan data mata kuliah yang akan diambil mahasiswa

pada Kartu Rencana Studi di setiap semester tertentu.

Tabel 3. ISIKRS

No	Nama Field	Tipe Data	Lebar	Keterangan
1.	Thajar	Character	8	Tahun Ajaran KRS
2.	Semester	Character	1	Semester KRS
3.	NIM	Character	10	NIM Mahasiswa
4.	Kd_mk	Character	5	Kode Mata Kuliah
5.	Kelompok	Character	2	Kelompok mata Kuliah

- [4]. Nama Tabel : JADWAL
 Primary Key : Thajar, Semester, NIM, Kd_mk, Kelompok

Tabel ini akan berisikan data jadwal kuliah dari seluruh mata kuliah yang ditempuh mahasiswa di setiap semester.

Tabel 4. JADWAL

No	Nama Field	Tipe Data	Lebar	Keterangan
1.	Thajar	Character	8	Tahun Ajaran KRS
2.	Semester	Character	1	Semester KRS
3.	Kd_mk	Character	5	Kode Mata Kuliah
4.	Kelompok	Character	2	Kelompok Mata Kuliah
5.	NIP	Character	6	NIP Dosen
6.	Kd_ruang	Character	5	Kode ruang Kuliah

- [5]. Nama Tabel : MATKUL
 Primary Key : Kd_mk
 Tabel ini akan berisikan data master mata kuliah

Tabel 5. MATKUL

No	Nama Field	Tipe Data	Lebar	Keterangan
1.	Kd_mk	Character	5	Kode mata Kuliah
2.	Nm_mk	Character	40	Nama Mata Kuliah
3.	SKS	Integer	-	Sks mata Kuliah

- [6]. Nama Tabel : DOSEN
 Primary Key : NIP
 Tabel ini akan berisikan data master dosen

Tabel 6. DOSEN

No	Nama Field	Tipe Data	Lebar	Keterangan
1.	NIP	Character	6	NIP Dosen
2.	Nm_dos	Character	40	Nama Dosen
3.	Alamat	Character	50	Alamat Dosen

- [7]. Nama Tabel : RUANG
 Primary Key : Kd_ruang
 Tabel ini akan berisikan data master ruang perkuliahan yang tersedia.

Tabel 7 RUANG

No	Nama Field	Tipe Data	Lebar	Keterangan
1.	Kd_ruang	Character	5	Kode Ruangan
2.	Nm_ruang	Character	40	Nama Ruangan
3.	Kapasitas	Character	3	Kapasitas Ruang

- [8]. Nama Tabel : NILAI
 Primary Key : Thajar, Semester, NIM, Kd_mk
 Tabel ini akan berisikan data nilai mahasiswa dari seluruh mata kuliah yang diambil mahasiswa di setiap semester.

Tabel 8. NILAI

No	Nama Field	Tipe Data	Lebar	Keterangan
1.	Thajar	Character	8	Tahun Ajaran KRS
2.	Semester	Character	1	Semester KRS
3.	NIM	Character	10	NIM Mahasiswa
4.	Kd_mk	Character	5	Kode Mata Kuliah
5.	Kelompok	Character	2	Kelompok mata Kuliah
6.	Nilai	Character	1	Nilai Mahasiswa

- [9]. Nama Tabel : UJIAN
 Primary Key : Thajar, Semester, NIM, Kd_mk, kelompok
 Tabel ini akan berisikan data jadwal ujian seluruh mata kuliah yang ditempuh mahasiswa di setiap semester.

Tabel 9. UJIAN

No	Nama Field	Tipe Data	Lebar	Keterangan
1.	Thajar	Character	8	Tahun Ajaran KRS
2.	Semester	Character	1	Semester KRS
3.	NIM	Character	10	NIM Mahasiswa
4.	Kd_mk	Character	5	Kode Mata Kuliah
5.	Kelompok	Character	2	Kelompok mata Kuliah
6.	Tgl_Ujian	Date		Tanggal Ujian
7.	Jam	Character	5	Jam Ujian
8.	Ruangan	Character	5	Ruangan Ujian

- [10]. Nama Tabel : ABSEN
 Primary Key :Thajarm, semester, NIM, Kd_mk, Kelompok
 Tabel ini akan berisikan data kehadiran mahasiswa pada seluruh mata kuliah yang ditempuh mahasiswa di setiap semester

Tabel 10. ABSEN

No	Nama Field	Tipe Data	Lebar	Keterangan
1.	Thajar	Character	8	Tahun Ajaran KRS
2.	Semester	Character	1	Semester KRS
3.	NIM	Character	10	NIM Mahasiswa
4.	Kd_mk	Character	5	Kode Mata Kuliah
5.	Kelompok	Character	2	Kelompok mata Kuliah
6.	Tgl_Absen	Date		Tanggal Absen
7.	Keterangan	Character	1	Keterangan Absen

- [11]. Nama Tabel : PEMBAYARAN
 Primary Key : NoBayar
 Tabel ini akan berisikan data rekam jejak pembayaran kuliah mahasiswa

Tabel 11. PEMBAYARAN

No	Nama Field	Tipe Data	Lebar	Keterangan
1.	NoBayar	Character	7	Nomor Pembayaran
2.	Tglbyr	Date	-	Tanggal Bayar
3.	Total	Number	-	Total Jumlah Pembayaran

- [12]. Nama Tabel : ISIBAYAR
 Primary Key : NoBayar, NoAccount
 Tabel ini akan berisikan data rinci pembayaran kuliah mahasiswa

Tabel 12. ISIBAYAR

No	Nama Field	Tipe Data	Lebar	Keterangan
1.	NoBayar	Character	7	Nomor Pembayaran
2.	NoAccount	Character	5	Nomor Account Pembayaran
3.	Bayar	Number	-	Jumlah Pembayaran

- [13]. Nama Tabel : JENISBAYAR
 Primary Key : NoAccount
 Tabel ini akan berisikan data master jenis pembayaran yang dilakukan mahasiswa.

Tabel 13. JENISBAYAR

No	Nama Field	Tipe Data	Lebar	Keterangan
1.	NoAccount	Character	5	Nomor Account Pembayaran
2.	Nm_Account	Character	20	Nama Account Pembayaran

- [14]. Nama Tabel : KKP
 Primary Key : NoKKP
 Tabel ini akan berisikan data Kuliah Kerja Praktek (KKP) mahasiswa.

Tabel 14. KKP

No	Nama Field	Tipe Data	Lebar	Keterangan
1.	NoKKP	Character	5	Nomor KKP
2.	JudulKKP	Character	120	Judul KKP
3.	Tgl_KKP	Date		Tanggal KKP
4.	NIM	Character	10	Nim mhs KKP

- [15]. Nama Tabel : TA
 Primary Key : NoTA
 Tabel ini akan berisikan data Tugas Akhir (Skripsi) mahasiswa

Tabel 15. TA

No	Nama Field	Tipe Data	Lebar	Keterangan
1.	NoTA	Character	5	Nomor TA
2.	JudulTA	Character	120	Judul TA
3.	Tgl_TA	Date		Tanggal TA
4.	NIM	Character	10	Nim mhs TA

[16]. Nama Tabel : DOSENKONSELING
 Primary Key : NIP
 Tabel ini akan berisikan data master dosen yang melakukan konseling terhadap mahasiswa

Tabel 16. DOSENKONSELING

No	Nama Field	Tipe Data	Lebar	Keterangan
1.	NIP	Character	6	NIP Dosen Konseling
2.	Nm_dos	Character	40	Nama Dosen Konseling
3.	Keterangan	Character	50	Keterangan Dosen

[17]. Nama Tabel : KONSELING
 Primary Key : NoKonseling
 Tabel ini akan berisikan data catatan konseling masalah non akademik mahasiswa.

Tabel 17. KONSELING

No	Nama Field	Tipe Data	Lebar	Keterangan
1.	NoKonseling	Character	6	Nomor urut Konseling
2.	TglKonseling	Date	-	Tanggal konseling
3.	Jam	Character	5	Jam Konseling
4.	Tempat	Character	20	Tempat Konseling
5.	Keterangan	Character	120	Isi Konsultasi
6.	NIM	Character	10	Nim Mhs Konseling
7.	NIP	Character	6	NIP Dosen Konseling

[18]. Nama Tabel : ORMAWA
 Primary Key : Kd_Ormawa
 Tabel ini akan berisikan data master organisasi mahasiswa.

Tabel 18. ORMAWA

No	Nama Field	Tipe Data	Lebar	Keterangan
1.	Kd_Ormawa	Character	4	Kode Ormawa
2.	Nm_Ormawa	Character	50	Nama Ormawa
3.	Keterangan	Character	100	Keterangan Ormawa

[19]. Nama Tabel : IKUTORMAWA
 Primary Key : Kd_Ormawa, NIM
 Tabel ini akan berisikan data keikutsertaan mahasiswa dalam kepengurusan atau keanggotaan pada organisasi mahasiswa.

Tabel 19. IKUTORMAWA

No	Nama Field	Tipe Data	Lebar	Keterangan
1.	Kd_Ormawa	Character	4	Kode Ormawa
2.	NIM	Character	10	NIM Mhs ikut Ormawa
3.	Status	Character	50	Status Mhs ikut Ormawa

[20]. Nama Tabel : KEGIATAN
 Primary Key : Kd_kegiatan
 Tabel ini akan berisikan data kegiatan yang diselenggarakan oleh organisasi mahasiswa.

Tabel 20. KEGIATAN

No	Nama Field	Tipe Data	Lebar	Keterangan
1.	Kd_kegiatan	Character	4	Kode Kegiatan
2.	Nm_kegiatan	Character	50	Nama Kegiatan
3.	Tanggal	Date		Tanggal Kegiatan
4.	Tempat	Character	50	Tempat Kegiatan

[21]. Nama Tabel : IKUTKEGIATAN
 Primary Key : Kd_kegiatan, NIM, Kd_ormawa
 Tabel ini akan berisikan data keikutsertaan mahasiswa dalam kegiatan yang diselenggarakan oleh organisasi mahasiswa.

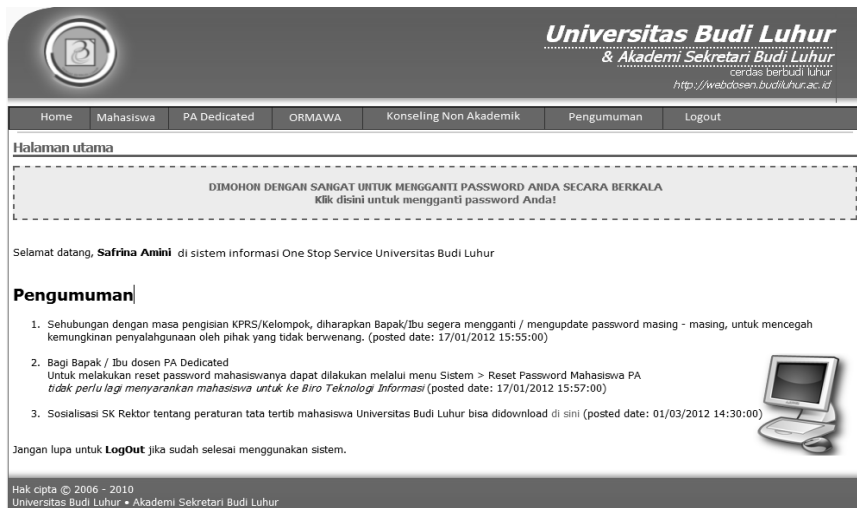
Tabel 21. KEGIATAN

No	Nama Field	Tipe Data	Lebar	Keterangan
1.	Kd_Ormawa	Character	4	Kode Ormawa
2.	NIM	Character	10	NIM Mhs ikut Kegiatan
1.	Kd_kegiatan	Character	4	Kode Kegiatan
4.	Keterangan	Character	50	Keterangan

b) Rancangan Interface

Rancangan *Interface* dari prototype system usulan ini didapat dengan menyatukan modul-modul yang sebenarnya sudah ada namun tersebar, dan menambahkan rancangan interface dari modul-modul yang diharapkan oleh *user*, yang didapat dari hasil interview dengan beberapa dosen PA, staf dan dosen BK.

Rancangan sistem informasi *One Stop Service* ini akan memiliki sejumlah menu seperti yang terlihat pada gambar di bawah ini.



Gambar 3. Menu-menu pada sistem pelayanan terpadu (OSS)

5. SIMPULAN

[1]. Pada dasarnya, keberadaan sistem-sistem informasi pada tiap Biro/Bagian yang ada saat ini telah cukup memadai untuk membantu tugas pokok dan fungsi dari para staf dengan baik. Adapun usulan penerapan system layanan terpadu ini dapat menjadi tambahan fasilitas kerja dari tiap staf agar mampu memberi layanan prima terhadap kebutuhan data mahasiswa yang diinginkan *customer*.

[2]. Penerapan OSS menyebabkan mampu memangkas waktu dan tenaga serta Birokrasi pengaksesan data mahasiswa agar menjadi lebih cepat dan mudah.

[3]. Penerapan OSS ini nantinya mampu mengatasi kendala ketidaktersediaan(availability) SDM pada lintas Biro/Bagian saat data dibutuhkan. Misal saat staf BAAK melayani orangtua mahasiswa yang menginginkan data kehadiran kuliah anaknya, maka staf BAAK tersebut cukup mengakses modul di OSS tanpa harus routing pertanyaan ke staf pengajaran untuk menjawab pertanyaan seperti yang saat ini berlaku. Karena modul cek kehadiran kuliah yang hanya terdapat pada sistem informasi pengajaran sudah diintegrasikan pada OSS ini.

[4]. Penerapan OSS juga dapat mengatasi masalah penyesuaian lingkungan kerja bagi staf baru, baik yang baru bekerja atau baru dimutasi ke Biro/Bagian lain.

6. PUSTAKA

[1]. Baccerra-Fernandez, Irma, Gonzalez, Avelino dan Sabherwal, Rajiv, 2004, *Knowledge Management: Challenges, Solutions and Technologies*. Pearson/Prentice Hall.

[2]. Ikujiro, Nonaka, Takeuchi, Hirotaka, 2004, *Hitotsubashi on Knowledge Management*. Jon Wiley & Sons (Asia) Pte Ltd.

[3]. Dalkir, Kimiz, 2005, *Knowledge Management in Theory and Practice*, Elsevier Butterworth–Heinemann.

[4]. Davidson, Carl, Voss, Phillip, , 2003, *Knowledge Management An Introduction to creating competitive advantage from intellectual capital*, Vision Book.

[5]. Dyer, G. dan McDonough, B, 2001, *The State of KM, Knowledge Management*.

[6]. <http://www.utuhwibowo.com/top-blogger-indonesia-pakar-it-indonesia-pengertian-knowledge-management.html>, diakses pada 30 Oktober 2011.

[7]. <http://suryo.bagi2ilmu.com/?p=196>, diakses pada 30 Oktober 2011.