

## PENGUKURAN KESENJANGAN PENGETAHUAN (K-GAP) MENGUNAKAN *IMPORTANCE AND PERFORMANCE ANALYSIS* DAN *ROOT CAUSE ANALYSIS*

Suwaebatul Aslamiyah<sup>1</sup>, Amaliasyifa Agustina<sup>2</sup>  
Program Studi Teknik Informatika, Universitas Indraprasta PGRI  
aslamiyart@gmail.com<sup>1</sup>, amaliasyifaagustina@gmail.com<sup>2</sup>

*Submitted June 16, 2021; Revised June 16, 2021; Accepted August 5, 2021*

### Abstrak

Unit kemahasiswaan adalah unit kerja yang bertanggung jawab menangani berbagai macam aktifitas kemahasiswaan, baik aktifitas akademik maupun aktifitas non-akademik. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh unit kemahasiswaan sangat mempengaruhi tingkat keterlibatan mahasiswa dalam tiap aktifitas yang diselenggarakan baik oleh internal kampus maupun oleh kampus lain. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh unit kemahasiswaan dipengaruhi oleh tingkat penguasaan terhadap *knowledge* terkait dengan bidang pekerjaannya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur nilai kesenjangan pengetahuan (K-Gap) pada unit kemahasiswaan serta menemukan penyebab terjadinya kesenjangan tersebut. metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Importance and Performance Analysis* (IPA) dan metode *Root Cause Analysis* (RCA). Hasil pengukuran kesenjangan pengetahuan menggunakan metode IPA adalah sebanyak 82% variabel pengetahuan berada dalam kuadran I dan kuadran II yang mana 30% dari 82% tersebut adalah variabel-variabel yang akan menjadi fokus dalam perbaikan dan peningkatan performa. Selanjutnya setelah melakukan analisis untuk menemukan akar permasalahan dengan menggunakan metode RCA didapatkan bahwa Unit kemahasiswaan membutuhkan sebuah sistem yang mana didalamnya memiliki data *knowledge* yang dapat menyediakan akses terhadap *knowledge* serta memudahkan proses *sharing knowledge*. Peneliti menyimpulkan bahwa unit kemahasiswaan membutuhkan sebuah *Knowledge Management System*. Model SECI kemudian digunakan oleh peneliti dalam membuat sebuah *beta version prototype* yang di ajukan untuk menyelesaikan permasalahan unit kemahasiswaan.

**Kata Kunci** : Kesenjangan pengetahuan, *Importance and performance analysis*, *Root Cause Analysis*, *Knowledge Management System*, SECI

### Abstract

*Student communities is an unit which responsible for various activities whether an academic or non-academic activities. The service quality given by student communities has huge impact towards involvement of student into every activities/event held by internal campus or any others campus, which is in wide specs affected the value of a university. The service quality given by Student Communities affected by the knowledge level which every staff of SC supposed to have. The goal of the research is to measure the knowledge gap and to find out the cause. The methods used to measure the value of gap knowledge is IPA, meanwhile the method used to analyzing the problem is RCA. Application of IPA method dividing the level of importance into 4 quadrant, consist of quadrant I (Concentrate These), quadrant II (Keep Up The Good Work) , quadrant III (Low Priority) and quadrant IV (Possible Overkill), resulting total number of 82 % from all of knowledge atributes in quadrant I and II , where those atributes is the main focus for enchantment and upgrading of qualities. After analyzing and finding the problem source using RCA method, it can be concluded that the Student Communities need a system that contained knowledge datas which is accessible and also facilitate the sharing data process. The researcher concluded that the SC need a KMS. SECI Model then used to make a beta version prototype which is offered as solution of Student Communities' s problems.*

**Key Words** : *Knowledge gap, Importance And Performance Analysis, Root Cause Analysis, Knowledge Management System, SECI*

## 1. PENDAHULUAN

Unit kemahasiswaan adalah unit kerja yang melayani dan menangani berbagai macam aktifitas kemahasiswaan, baik aktifitas akademik maupun aktifitas non-akademik. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh unit kemahasiswaan sangat mempengaruhi tingkat keterlibatan mahasiswa dalam tiap aktifitas atau *event* yang diselenggarakan baik oleh internal kampus maupun oleh kampus lain. Tingkat keterlibatan mahasiswa dalam tiap *event* ini tentu sangat mempengaruhi peluang terdengarnya nama sebuah kampus dilingkungan luar. Jika *event* yang di ikuti merupakan sebuah kompetisi tingkat keterlibatan mahasiswa ini tentu sangat berpengaruh terhadap kesempatan menang yang akan diraih. Dengan kata lain hal ini dapat mempengaruhi tinggi atau rendahnya nilai jual dari sebuah universitas. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh unit kemahasiswaan dipengaruhi oleh tingkat penguasaan terhadap *knowledge* yang seharusnya dimiliki oleh petugas dalam unit kemahasiswaan. Permasalahan yang dialami oleh unit kemahasiswaan adanya kesenjangan pengetahuan antara pengetahuan yang seharusnya dimiliki dengan pengetahuan yang dimiliki oleh karyawan unit kemahasiswaan. Hal ini dapat dilihat dari terus dilibatkannya pemangku jabatan lama pada rapat ataupun pengambilan keputusan unit kemahasiswaan.

Tujuan penelitian mengukur tingkat kepentingan dan tingkat penguasaan jenis-jenis variabel pengetahuan untuk mengetahui angka kesenjangan pengetahuan (*K-Gap*) yang ada dalam unit kemahasiswaan menggunakan metode *Importance and Performance analysis*. Serta mencari akar permasalahan dengan menggunakan *Root Cause Analysis* untuk

menemukan solusi bagi permasalahan tersebut.

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang sejenis dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Penelitian yang dilakukan oleh Amran (2012) yang berjudul Pengukuran Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Kano Dan *Root Cause Analysis*. Penelitian ini dilakukan pada PLN Tangerang dengan tujuan untuk mengukur kepuasan pelanggan serta mengetahui indikator-indikator mana saja yang memiliki tingkat kepuasan yang rendah dan mencari akar penyebab permasalahan dan menemukan solusi yang tepat untuk mengatasi akar permasalahan tersebut [1]. Penelitian yang berjudul Perancangan Dan Pengukuran Kinerja perusahaan berbasis kerangka agri-food supply chain yang dilakukan oleh Bibit Satriono (2020). Penelitian ini dilakukan pada Sandia Bakery dengan tujuan agar perusahaan mengetahui kinerjanya perusahaan, menentukan KPI yang menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan, dan memberikan usulan perbaikan sehingga dapat meningkatkan kinerjanya. Adapun metode analisis yang digunakan adalah metode *Analytical Network Process* (ANP), *Importance Performance Analysis* (IPA), dan *Root Cause Analysis* (RCA) [2]. Ahmad Taufik & Suwaebatul Aslamiyah (2020) melakukan penelitian dengan judul analisa nilai kesenjangan pengetahuan menggunakan metode *importance and performance analysis* pada model tiwana. Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan sebuah *Knowledge management system* dengan menggunakan model Tiwana yang mana bertujuan untuk mengurangi nilai kesenjangan pengetahuan pada Unit Kemahasiswaan STMIK Widuri [3]. Penelitian Zuraidah (2018) yang

berjudul *Knowledge Management System Untuk SDM Menggunakan Seci Model (Studi Kasus: Koperasi Karyawan)* adalah penelitian yang bertujuan untuk mengembangkan analisa *knowledge management system* dan merancang aplikasi dari analisa yang dikembangkan. Metodologi yang digunakan dengan model SECI dan melakukan analisa untuk mendapatkan *knowledge management system* tersebut. Analisa *knowledge management system* yang dihasilkan mendukung proses Sosialisasi, Eksternalisasi, Kombinasi, Internalisasi (SECI). *Knowledge management system* ini dikembangkan sebagai sarana *sharing* pada karyawan [4].

## 2. METODE PENELITIAN

### Metode Pengukur K-Gap

Metode yang digunakan untuk mengukur kesenjangan pengetahuan dalam penelitian ini adalah metode *importance and performance analysis* untuk menghitung nilai K-Gap dan kemudian membaginya kedalam 4 kuadran. Analisis dilakukan dengan cara menyebarkan kuisoner kepada responden. Analisis dilakukan dengan mengisi level penguasaan pengetahuan saat ini saat ini dan level kepentingan yang dapat dilihat dalam berikut:

**Tabel 1. Pemberian Nilai dalam Analisis Kesenjangan**

Area Pengetahuan	Penguasaan saat ini					Kepentingan				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Sub Sistem										
1.....										

Sumber : [3]

Skala yang digunakan adalah skala ordinal 1-5 yang dapat dilihat pada Tabel 2 berikut.

**Tabel 2 Skala dalam Analisis Kesenjangan**

1	2	3	4	5
Tidak Penting / Tidak menguasai	Kurang penting/ kurang menguasai	Cukup penting/ cukup menguasai	Penting / menguasai	Sangat penting / sangat menguasai

Sumber: [3]

Setelah kuesioner terkumpul, data diolah dengan menghitung rata-rata tingkat kepentingan dan rata-rata tingkat penguasaan terhadap pengetahuan yang dibutuhkan oleh karyawan. Rumus perhitungan nilai kepentingan untuk setiap pengetahuan yang dibutuhkan menurut adalah sebagai berikut [5]:

$$NK_i = \frac{(K_1 \times 1) + (K_2 \times 2) + (K_3 \times 3) + (K_4 \times 4)}{R}$$

Keterangan :

- Nki = Nilai kepentingan pengetahuan i
- K1 = Jumlah responden jawaban A
- K2 = Jumlah responden jawaban B
- K3 = Jumlah responden jawaban C
- K4 = Jumlah responden jawaban D
- R = Total Responden

Rumus perhitungan nilai penguasaan untuk setiap pengetahuan yang dibuthkan sebagai berikut menurut Setiarso (2013) [5] :

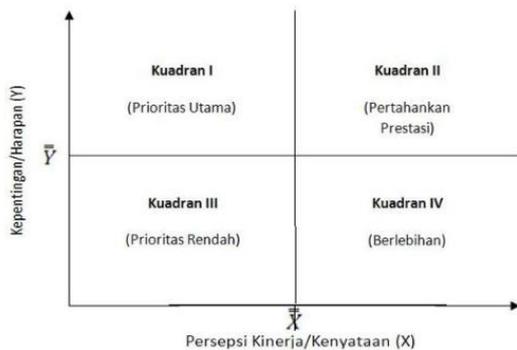
$$NP_i = \frac{(P_1 \times 1) + (P_2 \times 2) + (P_3 \times 3) + (P_4 \times 4)}{R}$$

Keterangan :

- NPi= Nilai penguasaan pengetahuan i
- P1 =Jumlah responden jawaban A
- P2 =Jumlah responden jawaban B
- P3 = Jumlah respon jawaban C
- P4 =Jumlah responden jawaban D
- R = Total Responden

Pada analisis dengan menggunakan metode IPA dilakukan pemetaan kuadran, dimana terdiri dari 4 kuadran yang didalamnya memuat seluruh variabel yang

mempengaruhi kualitas pelayanan. Detail dari keempat kuadran tersebut dapat dilihat pada gambar dibawah ini :



Sumber : [6]

**Gambar 1. Model Kuadran IPA**

Berikut dijelaskan maksud dari masing-masing kuadran tersebut [7] :

- Kuadran I: Dimana hasil kepentingan tinggi dan kinerja rendah. Variable yang berada pada kuadran ini merupakan variable yang harus diprioritaskan karena faktor-faktor yang termasuk kedalam kuadran ini adalah faktor yang penting namun tingkat kinerjanya rendah.
- Kuadran II: Dimana hasil kepentingan dan hasil kinerjanya sama-sama memiliki tingkatan yang tinggi. Faktor-faktor yang terdapat pada kuadran ini diharapkan manajemen tetap mempertahankannya karena tingkat kepentingan dan kinerjanya tinggi.
- Kuadran III: Dimana tingkat kepentingan dan kinerja terhadap faktor ini memiliki tingkatan yang rendah. Maka dari itu tidak perlu terlalu memperhatikan kuadran ini dikarenakan pengguna juga tidak terlalu mementingkannya.
- Kuadran IV: Dimana tingkat kepentingan kecil namun kinerjanya besar. Pihak manajemen diharapkan dapat mengalokasikan faktor-faktor yang termasuk kedalam kuadran ini kepada kuadran lain karena tingkat

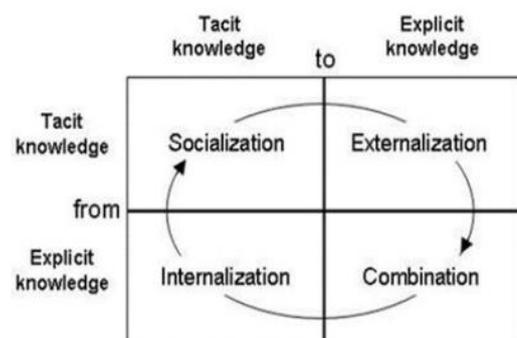
kinerja pada kuadran ini terlalu berlebihan.

### Metode Analisis Masalah

Metode yang digunakan untuk menganalisis hasil lanjutan dari analisis *Knowledge gap* adalah salah satu metode *Root Cause Analysis* yaitu *fault tree analysis*. Root Cause adalah bagian dari beberapa faktor (kejadian, kondisi, faktor organisasional) yang memberikan kontribusi, atau menimbulkan kemungkinan penyebab dan diikuti oleh akibat yang tidak diharapkan[6].

### Metode Pembentukan Knowledge

Metode pembentukan *knowledge* yang digunakan dalam penelitian ini adalah mode SECI. SECI merupakan sebuah model spiral pengetahuan yang menjadi landasan penciptaan pengetahuan dan mentransfer teori. Model ini membedakan dua dimensi pengetahuan sebagai pengetahuan tacit dan explicit, dan mengusulkan sebuah proses penciptaan pengetahuan melalui interaksi social untuk mengkonversi pengetahuan antara dua dimensi [9].



Sumber : [10]

**Gambar 2. Konversi Knowledge SECI**

Terdapat 4 model dari knowledge creation yang sudah diidentifikasi, yaitu *socialization*, *externalization*, *internalization*, dan *combination*, dikenal sebagai SECI Model [11].

- Socialization**, konversi dari pengetahuan *tacit* menjadi

pengetahuan *tacit* yang baru, dilakukan dengan interaksi sosial dan berbagai pengalaman antar anggota dari organisasi.

2. **Externalization**, konversi dari pengetahuan *tacit* menjadi pengetahuan eksplisit yang baru.
3. **Internalization**, konversi dari pengetahuan eksplisit menjadi pengetahuan *tacit* yang baru.
4. **Combination**, penciptaan dari sebuah pengetahuan eksplisit dengan melakukan penggabungan, kategori, klasifikasi ulang, dan mensintesis pengetahuan eksplisit yang ada.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Analisis Knowledge Gap

**Tabel 3. Variabel Pengetahuan**

No	Kode	Variabel Pengetahuan
1.	A1	Visi misi
2.	A2	Informasi pegawai
3.	A3	Data UKM
4.	A4	Jumlah Mahasiswa aktif per-Prodi
5.	A5	SOP bidang kepegawaian
6.	A6	SOP pemberian beasiswa yayasan
7.	A7	SOP beasiswa BPPA-BBM
8.	A8	SOP Bimbingan dan konseling
9.	A9	SOP Pelaksanaan kegiatan UKM
10.	A10	SOP Penerimaan Mahasiswa Baru
11.	A11	SOP Pelaksanaan Kunjungan Sekolah
12.	A12	SOP Pendaftaran wisuda
13.	A13	SOP Ujian Tugas Akhir
14.	A14	SOP Pelacakan alumni
15.	A15	SOP Bimbingan TA
16.	A16	SOP Pengambilan ijazah
17.	A17	SOP Permohonan Penelitian

Sumber : Hasil Penelitian

Variabel pengetahuan yang ada pada Tabel 3 kemudian digunakan dalam kuisioner IPA yang disebarkan kepada responden penelitian untuk kemudian masing-masing responden mengisinya dengan nilai kepentingan serta nilai penguasaan terhadap masing-masing variabel pengetahuan.

**Tabel 4. Hasil Kuisioner Tingkat Pengetahuan**

Kode	Tingkat Penguasaan					ΣX
	1	2	3	4	5	
A1	0	4	2	0	0	14
A2	0	1	5	0	0	17
A3	3	3	0	0	0	9
A4	3	1	2	0	0	11
A5	1	2	3	0	0	14
A6	3	1	2	0	0	11
A7	4	0	2	0	0	10
A8	0	4	1	1	0	15
A9	0	5	0	1	0	14
A10	1	1	4	0	0	15
A11	0	2	4	0	0	16
A12	0	3	3	0	0	15
A13	1	1	3	1	0	16
A14	1	2	3	0	0	14
A15	1	3	2	0	0	13
A16	0	2	3	1	0	17
A17	1	3	2	0	0	13

Sumber: Hasil Penelitian

**Tabel 5. Hasil Kuisioner tingkat Kepentingan**

Kode	Nilai Kepentingan					ΣY
	1	2	3	4	5	
A1	0	0	0	1	5	29
A2	0	0	0	2	3	23
A3	0	0	0	1	5	29
A4	0	0	1	0	5	28
A5	0	0	0	1	5	29
A6	0	0	1	0	5	28
A7	0	0	0	2	4	28
A8	0	1	0	0	5	27
A9	0	0	0	3	3	27
A10	0	0	1	1	4	27
A11	0	0	0	2	4	28
A12	0	0	0	3	3	27
A13	0	0	0	2	4	28
A14	0	0	0	2	4	28
A15	0	0	1	0	5	28
A16	0	0	1	2	3	26
A17	0	0	2	0	4	26

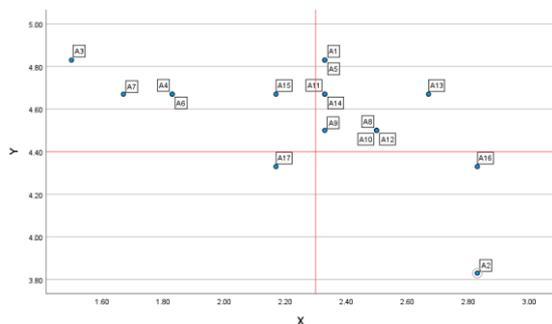
Sumber: hasil penelitian

**Tabel 6 Kesesuaian penguasaan dan kepentingan**

Kode	X	Y	% Kesesuaian
A1	2,3	4,8	48,2
A2	2,8	3,8	73,9
A3	1,5	4,8	31,1
A4	1,8	4,7	39,2
A5	2,3	4,8	48,2
A6	1,8	4,7	39,2
A7	1,7	4,7	35,8
A8	2,5	4,5	55,6
A9	2,3	4,5	51,8
A10	2,5	4,5	55,6
A11	2,3	4,7	49,9
A12	2,5	4,5	55,6
A13	2,7	4,7	57,2
A14	2,3	4,7	49,9
A15	2,2	4,7	46,5
A16	2,8	4,3	65,4
A17	2,2	4,3	50,1
<b>Rata-Rata</b>			<b>50,2</b>

Sumber: Hasil Penelitian

Setelah melakukan rekapitulasi terhadap kuisioner yang telah disebarakan, didapatkan hasil seperti pada tabel 4 yaitu kesesuaian antara kepentingan dan penguasaan adalah sebanyak 50.2% atau dengan kata lain ada K-Gap sebanyak 49.8%. Langkah selanjutnya adalah mengelompokkan tiap-tiap Variabel tersebut pada Kuadran-kuadran.



Sumber hasil penelitian

**Gambar 3. Kuadran IPA variabel pengetahuan**

Penjelasan dari gambar 3 lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 7. Penjelasan Kuadran IPA**

Kuadran	Keterangan	Variable
I	Nilai kepentingan tinggi, tetapi nilai penguasaan rendah. Perlu dilakukan tindakan untuk meningkatkan nilai penguasaan	A3
		A4
		A6
		A7
		A15
II	Nilai penguasaan dan tingkat kepentingan sama-sama tinggi. Yang harus dilakukan adalah pertahankan kinerja baiknya.	A1
		A5
		A8
		A9
		A10
		A11
		A12
		A13
		A14
III	Nilai penguasaan dan tingkat kepentingan sama-sama rendah, variable ini tidak perlu menjadi fokus perhatian untuk ditingkatkan	A17
III	Nilai kepentingan rendah tapi nilai penguasaan sangat tinggi, kinerja kuadran ini terlalu berlebihan dan tidak perlu.	A2
		A16

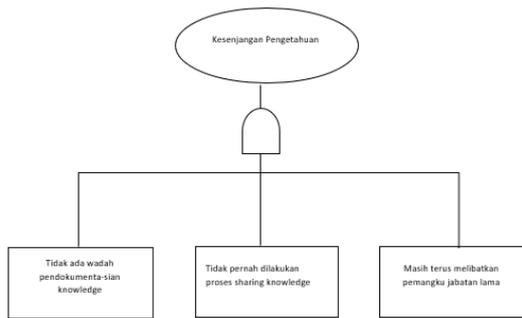
Sumber : Hasil penelitian

Berdasarkan rincian dalam tabel tersebut diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel-variabel yang perlu ditingkatkan adalah variabel-variabel yang berada dalam kuadran I.

### **Fault Tree Analysis**

Dari keseluruhan 17 variabel tersebut yang akan menjadi fokus pada perbaikan serta perlu untuk dipertahankan kualitasnya adalah variabel pada kuadran satu dan dua yaitu sebanyak 14 variabel pengetahuan, sementara 13 variabel lainnya dirasa tidak

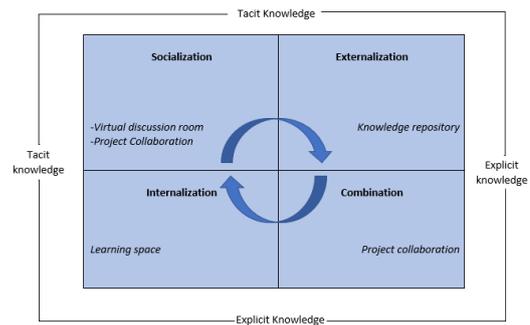
perlu untuk ditingkatkan. Sebanyak 30% persen atau 5 dari 14 variable memiliki tingkat kepentingan yang tinggi sementara kinerjanya rendah, 5 variabel ini perlu menjadi fokus perbaikan. Untuk menemukan solusi yang tepat demi perbaikan 5 variable tersebut dilakukan analisa permasalahan menggunakan *Foot Tree Analysis*.



Sumber : hasil penelitian

**Gambar 4. Hasil Analisa FTA**

Setelah dilakukan analisa dengan *Foot Tree Analysis* diketahui bahwa kesenjangan pengetahuan yang terjadi disebabkan oleh tidak adanya wadah pendokumentasian *knowledge*, tidak terjadinya proses *sharing knowledge* serta masih terus dilibatkannya pemangku jabatan lama. Berdasarkan hasil analisa tersebut peneliti menyimpulkan bahwa unit kemahasiswaan membutuhkan sebuah sistem terkomputerisasi yang berfungsi sebagai *knowledge center*, serta didalam sistem tersebut para karyawanpun dapat melakukan proses *sharing knowledge*. Hal ini diharapkan dapat mengurangi K-Gap serta dalam jangka panjang dapat meniadakan K-Gap dalam lingkup Unit kemahasiswaan. peneliti mengajukan beta version dari sebuah prototipe yang akan digunakan untuk menyelesaikan permasalahan yang ada. Adapun metode analisa yang digunakan oleh peneliti dalam hal ini adalah metode SECI.



Sumber : hasil penelitian

**Gambar 5. Beta Version Prototype SECI**

- a. *Socialization*  
Pada tahap ini ruang diskusi serta *project collaboration* disediakan bagi karyawan unit kemahasiswaan agar dapat melakukan *sharing knowledge* serta diskusi tentang permasalahan yang tengah dihadapi dalam format diskusi dan obrolan elektronik.
- b. *Externalization*  
Pada tahap ini sistem menyediakan fitur untuk pengarsipan dokumen *knowledge*.
- c. *Combination*  
Pada tahap ini fitur yang disediakan adalah karyawan dapat melakukan kolaborasi atau kombinasi dalam menyempurnakan sebuah *knowledge*.
- d. *Internalization*  
Pada tahap ini disediakan fitur *learning space* agar karyawan dapat membaca dokumen *knowledge* secara *online*.

#### 4. SIMPULAN

Berdasarkan pembahasan pada sub-sub pembahasan sebelumnya dari penelitian ini dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut :

1. Ada kesenjangan pengetahuan antara nilai kepentingan pengetahuan dengan nilai penguasaan pengetahuan sebanyak 49.8%.
2. Persentase penguasaan *knowledge* yang masih sangat kurang atau

pengetahuan yang berada dalam kuadran I adalah sebanyak 29%.

3. Peneliti mengajukan *beta version prorotype* yang dapat digunakan oleh unit kemahasiswaan sebagai bahan pertimbangan untuk mengurangi nilai K-Gap yang ada.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] T. G. Amran and P. Ekadeputra, "Metode Kano Dan Root Cause Analysis," *J. Tek. Ind.*, vol. ISSN:1411-, pp. 160–172, 1985.
- [2] Bibit Satriono, A. Profita, and F. D. Sitania, "Perancangan dan Pengukuran Kinerja Perusahaan Berbasis Kerangka Agri-Food Supply Chain," *J. INTECH Tek. Ind. Univ. Serang Raya*, vol. 6, no. 2, pp. 123–131, 2020, doi: 10.30656/intech.v6i2.2405.
- [3] S. Taufik, Ahmad. Aslamiyah, "Analisa Nilai Kesenjangan Pengetahuan Menggunakan Metode Importance And Performance Analysis Pada Model Tiwana," *Jpurnal Inf. Technol. Comput. Sci.*, vol. 3, no. 2, pp. 260–269, 2020, doi: <https://doi.org/10.31539/intecom.v3i2.1735>.
- [4] E. Zuraidah, "Knowledge Management System Untuk SDM Menggunakan Seci Model (Studi Kasus: Koperasi Karyawan)," *J. Inform.*, vol. 5, no. 1, pp. 157–168, 2018, doi: 10.31311/ji.v5i1.2481.
- [5] H. Setiarso, Bambang. Harjanto, Nazir Triyono. Subagyo, *Penerapan Knowledge Management pada Organisasi*, vol. 53, no. 9. 2013.
- [6] S. Syaifullah, I. G. P. S. Wijaya, and A. Y. Husodo, "Satisfaction Information System of Academic Administration Services Based on IPA (Importance Performance Analysis) Study Case in Faculty of Engineering, Mataram University," *J. Comput. Sci. Informatics Eng.*, vol. 2, no. 1, pp. 37–43, 2018, doi: 10.29303/jcosine.v2i1.50.
- [7] L. Nasution, I. Aknuranda, and A. Rachmadi, "Evaluasi Situs Web Pemerintah Menggunakan Metode Webqual Dan Importance-Performance Analysis ( IPA ) ( Studi Kasus : Situs Kecamatan Lowokwaru-Malang )," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput. Univ. Brawijaya*, vol. 2, no. 11, pp. 4377–4384, 2018.
- [8] D. Christian, A. Sutrisno, and J. Mende, "Penerapan Metode Root Cause Analysis (RCA) Untuk Menentukan Akar Penyebab Keluhan Konsumen Jurusan Teknik Mesin Universitas Sam Ratulangi," vol. 7, 2018.
- [9] A. Widi, "Pengembangan Knowledge Management System dengan Model SECI," vol. 2, no. 1, pp. 281–286, 2016, [Online]. Available: <http://seminar.ilkom.unsri.ac.id/index.php/ars/article/view/874>.
- [10] Q. A. Ishari, A. T. Wibowo, and M. K. Milad, "Jurnal Sistem Informasi Aset Intelektual Berbasis Knowledge Management System," *Matics*, vol. 12, no. 1, p. 15, 2020, doi: 10.18860/mat.v12i1.8099.
- [11] N. Safriadi, U. Salam, and R. Hazriani, "Wikepeat Sebagai Implementasi Knowledge Management System ( KMS ) Untuk Pengelolaan Hasil Penelitian di Universitas Tanjungpura," vol. 1, no. 1, pp. 37–40, 2015.