

# Pengembangan Kerangka Layanan Publik Melalui *Content Management System*

Nia Saurina<sup>1)</sup>

<sup>1)</sup>Prodi Teknik Informatika, Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Jember

Email: <sup>1)</sup>niasaurina@gmail.com

## Abstrak

Peningkatan pemanfaatan teknologi informasi oleh pemerintah dapat dilakukan dengan berbagai cara. Salah satunya adalah dengan membangun situs web pemerintah. Namun, kelangkaan sumber daya manusia di pemerintah yang menguasai teknologi informasi dan komputer khususnya teknis pembangunan situs web tak dapat dipungkiri menjadi sebuah kendala. Untuk mengatasi masalah tersebut salah satu cara penyelesaiannya adalah dengan menerapkan *Content Management System* (CMS) sebagai solusi cepat dan mudah dalam pembangunan situs web pemerintah. Dengan CMS, pemrogram dapat membangun sebuah situs web tanpa harus memiliki kemampuan khusus pemrograman web. Penelitian ini membahas penerapan CMS sesuai alur layanan publik di Dinas Pendidikan, Dinas Kesehatan, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil serta BAPETIKOM kota Surabaya. Konten dan fitur yang ada dalam situs web ini dibangun berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Dinas dan beberapa staff dan karyawan Dinas Kota Surabaya. Perancangan sistem dilakukan menggunakan pemodelan *Unified Modelling Language* (UML). Perangkat lunak yang digunakan adalah paket instalasi XAMPP terdiri dari PHP, Apache Web Server dan MySQL, dan perangkat lunak CMS Joomla. CMS layanan publik ini memberikan transparansi layanan publik kepada masyarakat, dimana masyarakat sebagai peminta jasa layanan mengetahui kejelasan alur penyelesaian pelayanan.

**Kata kunci:** *Content Management System* (CMS), *Joomla*, layanan publik.

## 1. PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi informasi yang pesat serta potensi pemanfaatannya secara luas membuka peluang bagi pengaksesan, pengelolaan, dan pendayagunaan informasi dalam volume yang besar secara cepat dan akurat. Kenyataan telah menunjukkan bahwa penggunaan media elektronik merupakan faktor yang sangat penting dalam berbagai transaksi internasional termasuk dalam penyediaan jasa layanan oleh pemerintah daerah di Indonesia.

Sebuah kerangka merupakan bagian dari aplikasi desain yang mengarahkan pada implementasi. Kerangka tersebut mampu menangkap penggunaan komponen dan variasi aplikasi yang dibutuhkan, memungkinkan efektifitas penggunaan ulang komponen, pola desain dan pola pengembangan.

Misalnya peningkatan kehandalan aplikasi dan menurunnya waktu yang dibutuhkan untuk membangun suatu kerangka. Suatu aplikasi didapatkan dari sebuah kerangka dan menyediakan komponen tambahan yang dibutuhkan. Tersedianya ruang lingkup suatu kerangka memungkinkan pengembangan layanan publik dengan cepat dimana merupakan suatu kebutuhan penting untuk meningkatkan kematangan layanan publik sesuai kebutuhan *stakeholders* pemerintah. Kerangka tersebut didapatkan melalui analisis layanan publik.

Kerangka dapat menyajikan petunjuk atau diagnosa untuk pengembangan layanan publik dalam perencanaan, penilaian kemajuan dan identifikasi gaps, serta alat komunikasi untuk memberitahukan personalia teknis dan non-tehnis dengan berbagai cara yang membangun

inovasi dan memperkenalkan organisasi sektor publik. Suatu kerangka mampu melakukan identifikasi secara komprehensif yang dibutuhkan untuk pengembangan proses dan implementasi sistem layanan publik. Sifat suatu kerangka adalah pengakuan pelaku atau *stakeholder* akan kebutuhan yang dilibatkan dalam pengembangan sistem layanan publik untuk menjadi efektif dan sesuai. Pengembangan kerangka menggunakan analisa evolusi layanan publik serta pengalaman pengembangan suatu negara. Setiap negara merupakan unik, dan merupakan tantangan dalam mengembangkan sistem layanan publik, sehingga membutuhkan kerangka yang dapat menyediakan bantuan diagnosa dan mekanisme untuk menggambar *lessons learned* dari pengalaman negara lain.

Dari kondisi tersebut diatas, maka penelitian ini mengajukan sebuah pengembangan kerangka layanan publik melalui CMS agar tercipta sistem informasi dan komunikasi yang optimal dalam suatu lembaga pemerintah. Oleh karena itu tujuan dari penelitian ini adalah terwujudnya layanan publik di masing-masing dinas melalui penggunaan CMS yang memudahkan layanan bagi dinas dan masyarakat. Adapun kontribusi dari penelitian ini adalah kerangka layanan publik pada Dinas Pendidikan, Dinas Kesehatan, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sebagai upaya peningkatan layanan publik di lembaga pemerintah.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

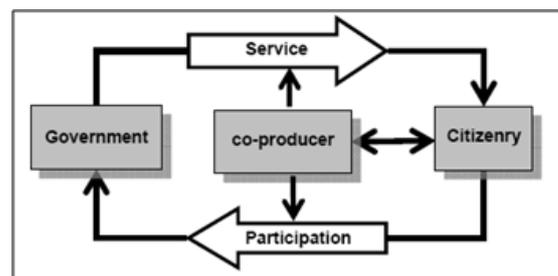
### 2.1 Layanan Publik

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut pandangan Albrecht dan Zemke

dalam Dwiyanto (2006) bahwa kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek yaitu sistem pelayanan, Sumber Daya Manusia (SDM) pemberi layanan, strategi dan pelanggan (*customers*). Sistem pelayanan publik yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan publik yang baik pula. Suatu sistem yang baik memiliki dan menerapkan prosedur pelayanan yang jelas dan pasti serta mekanisme kontrol di dalam dirinya (*build in control*) sehingga segala bentuk penyimpangan yang terjadi secara mudah dapat diketahui.

Partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik dikenal dengan konsep *co-production*. Konsep ini dikenal pertama kali dan dikembangkan sejak tahun 1980-an, ketika pakar administrasi publik dan politik urban membangun teori yang menjelaskan kegiatan kolektif dan peran kritis dari keterlibatan warga masyarakat dalam penyediaan pelayanan barang dan jasa. Pada dasarnya teori *co-production* mengkonseptualisasikan pemberian layanan baik sebagai sebuah penataan maupun proses, dimana pemerintah dan masyarakat membagi tanggung jawab (*conjoint responsibility*) dalam menyediakan pelayanan publik. Sehingga tidak lagi membedakan warga masyarakat sebagai pelanggan tradisional dengan pemerintah sebagai penyedia layanan. Kedua pihak dapat bertindak sebagai bagian dari pemberi layanan, seperti yang ditunjukkan pada gambar 1.



Gambar 1. Partisipasi dalam Layanan Publik (Yogi, 2006)

### 2.2 Kerangka Layanan Publik

Agar kebijakan pengembangan *e-Government* dapat dilaksanakan secara sistematis dan terpadu, penyusunan kebijakan, peraturan dan perundang-undangan,

standardisasi, dan panduan yang diperlukan harus konsisten dan saling mendukung. Oleh karena itu perumusannya perlu mengacu pada kerangka yang utuh, serta diarahkan untuk memenuhi kebutuhan pembentukan pelayanan publik dan penguatan jaringan pengelolaan dan pengolahan informasi yang andal dan terpercaya. Beberapa peneliti telah mengusulkan kerangka *e-Government* yang dilakukan di berbagai negara diantaranya kerangka *e-Government Buyit ICT Best Practice Initiative* dapat dilihat pada gambar 2 dibawah ini.



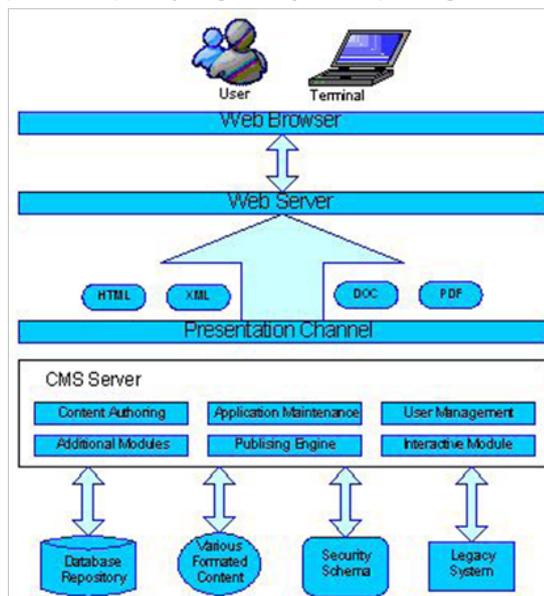
Gambar 2. Kerangka layanan Publik Buyit ICT Best Practice Initiative

Kerangka Layanan Publik Grant dan Chau (2008) menyajikan perwakilan sebuah level sistem pada implementasi atau visi pemerintah X. *Strategic focus areas* (SFA) dan *key functional applications* (KFAs) diwakili sebagai *blok stand-alone* dan sub blok yang menggambarkan elemen vertikal dan horisontal dari visi dan implementasi *e-Government*. Kerangka ini dapat diperluas, dimodifikasi dan bersifat fleksibel. Selain itu juga dapat dikembangkan ke aplikasi level bawah untuk implementasi yang berbeda sesuai dengan keadaan, bahkan dapat diciptakan dan diganti dan interkoneksi baru sesuai dengan perkembangan zaman. Susunan ini memberi kemudahan dalam merubah aplikasi kebutuhan untuk analisis jangka panjang.

**2.3 Content Management System (CMS)**

CMS secara sederhana dapat diartikan sebagai sebuah sistem yang memberikan kemudahan kepada para penggunanya dalam

membangun, mengelola, dan mengadakan perubahan isi sebuah situs web dinamis tanpa harus memiliki kemampuan teknis (*coding*). Dendangdemikian, setiap orang, penulis maupun editor setiap saat dapat menggunakannya secara leluasa untuk membuat, menghapus atau bahkan memperbaharui isi situs web tanpa campur tangan langsung dari pihak penanggungjawab web dan desain web (*webmaster*). Hal tersebut disebabkan oleh karena CMS memisahkan antara isi dan desain sehingga konsistensi tampilan dapat senantiasa dijaga dengan baik. CMS juga memberikan keleluasaan dalam mengatur alur kerja (*workflow*) dan hak akses, sehingga memperbesar kesempatan berpartisipasi dari pengguna dalam pengembangan situs web. Hal ini akan sangat menguntungkan bila situs web yang dikelola memiliki kompleksitas yang tinggi dan mengalami kemajuan yang cukup pesat, seperti yang ditunjukkan pada gambar3.



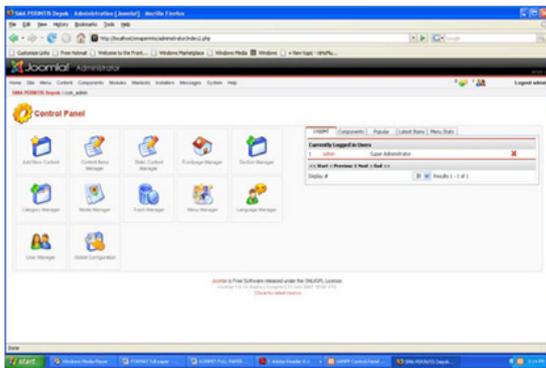
Gambar 3. Hubungan antara CMS dan Situs web

Beberapa keuntungan yang dapat dirasakan dalam pemanfaatan CMS adalah konsistensi desain situs web dapat dijaga, tidak diperlukan keahlian khusus untuk pengelolaan situs web, isi yang dikehendaki dapat langsung dipublikasikan, menghemat biaya untuk mempekerjakan spesialis web, notifikasi otomatis kepada pemilik situs web jika ada

isi yang sudah kadaluarsa, memungkinkan kerjasama yang baik antar pengelola suatu situs web, mengurangi kompleksitas dalam pengelolaan informasi ke situs web.

Joomla adalah sebuah CMS yang dapat digunakan oleh siapa saja untuk keperluan pembuatan situs web, mulai dari yang sangat sederhana sampai dengan situs web yang rumit. Beberapa jenis situs web yang dapat dibangun dengan Joomla adalah situs web corporate atau portal, situs web *e-commerce*, situs web untuk perusahaan kecil, situs web untuk pemerintahan, situs web untuk sekolah dan Perguruan Tinggi dan situs web Pribadi atau blog.

Banyak aplikasi yang dapat ditangani oleh *Content management System* (CMS) Joomla sehingga CMS tersebut menjadi pilihan banyak orang dalam pembuatan situs-situs web. Disamping itu instalasi CMS Joomla juga mudah dalam penggunaannya dapat dilihat dari tersedianya banyak panel kendali (*control panel*) pada jendela administrator dan sederetan menu tersedia fungsi untuk mengelola tampilan web secara keseluruhan dan masing-masing menu mempunyai beberapa sub menu seperti ditunjukkan dalam gambar 4 dibawah ini.



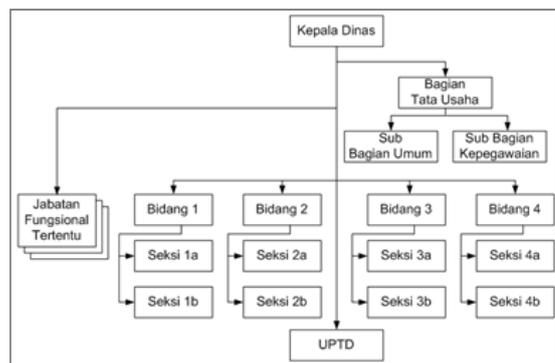
Gambar 4. Jendela Administrator Joomla

**3. METODE PENELITIAN**

**3.1 Struktur Organisasi Dinas**

Untuk mengatur proses kegiatan pelayanan bagi masyarakat, di setiap Dinas terdapat struktur organisasi yang memiliki tugas dan kewenangan yang dimiliki sesuai dengan Tugas Pokok dan Fungsi (TUPOKSI) pada PERWALI Nomor 7 Tahun 2005. Pada

tingkatan tersebut terdapat Kepala Dinas memiliki kewenangan untuk melaksanakan kewenangan daerah, kemudian terdapat bagian tata usaha yang memiliki tugas dalam pengelolaan administrasi kepegawaian, pengelolaan surat menyurat, dokumentasi, kearsipan dan perpustakaan, pelaksanaan hubungan masyarakat dan keprotokoleran. Sub Bagian Umum membantu Tata Usaha (TU) di bidang umum, sedangkan Sub Bagian Kepegawaian membantu Tata Usaha di bidang kepegawaian. Selain itu terdapat penyusunan, pelaksanaan, pengawasan, pengendalian, evaluasi serta pelaporan pelaksanaan tugas perencanaan program di Dinas yang dibantu oleh seksi-seksi. Selain itu terdapat Unit Pelaksana Teknik Dinas (UPTD) yang mempunyai tugas-tugas melaksanakan fungsi pelayanan di lapangan. Kelompok jabatan fungsional adalah kelompok Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang diberi tugas, wewenang dan hak secara penuh oleh pejabat yang berwenang untuk melaksanakan kegiatan yang sesuai dengan profesinya dalam rangka mendukung kelancaran dan tugas pokok serta fungsi organisasi lembaga pemerintah. Struktur organisasi Dinas secara umum dapat dilihat pada gambar 5 di bawah ini.

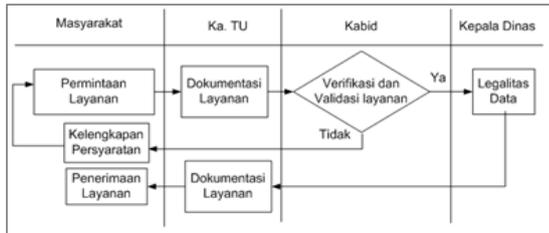


Gambar 5. Struktur Organisasi Dinas secara Umum

**3.2 Diagram Alir Permintaan Layanan Masyarakat**

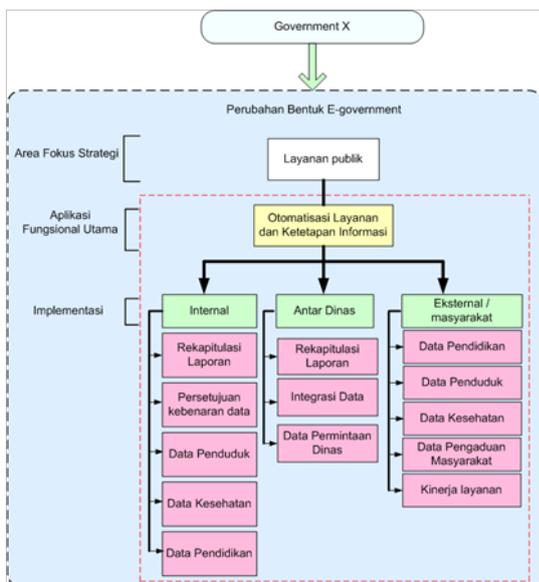
Pada diagram alir Permintaan Layanan Masyarakat di ketiga dinas memiliki pola yang sama. Awalnya masyarakat memilih layanan yang dibutuhkan, kemudian akan diterima oleh Ka. TU atau loket (pada Dinas Kesehatan), setelah itu akan mendapatkan persetujuan

layanan dari Kabid dan pengesahan layanan dari Kepala Dinas. Apabila terdapat perubahan form layanan, maka hanya pengelola website yang berhak melakukan perubahan tersebut. Proses layanan publik secara umum dapat dilihat pada Gambar 6.



Gambar 6. Permintaan Layanan Masyarakat secara Umum

### 3.3 Kerangka Layanan Publik



Gambar 7. Kerangka Layanan Publik yang dikembangkan

Kerangka layanan publik yang dikembangkan dalam penelitian ini ditunjukkan pada gambar 7 telah disesuaikan dengan Diagram Alir Permintaan Layanan Masyarakat pada gambar 6.

## 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Langkah pertama kali yang perlu dilakukan untuk memilih jenis layanan, masyarakat perlu melakukan konfirmasi kepada Dinas mengenai jenis layanan yang dibutuhkan. Selanjutnya pihak pengelola website dapat menambah

pengguna baru melalui menu 'User Manager' di Joomla. Setelah mendapatkan hak akses login, maka masyarakat dapat memilih jenis layanan yang dibutuhkan. Dapat dilihat pada gambar 8. Lalu masyarakat menekan menu 'Submit'.

Gambar 8. Masyarakat Memilih Jenis Layanan

Setelah masyarakat melakukan permintaan layanan, maka masyarakat dapat melihat status layanan pada daftar Status Layanan Masyarakat Menunggu seperti pada gambar 9.

Gambar 9. Status Layanan di Masyarakat

Sehingga dokumen layanan dari masyarakat tampil pada form Dokumentasi Layanan di Ka. TU untuk dilakukan disposisi layanan dengan memilih tujuan layanan pada menu 'diteruskan kepada'. Dapat dilihat pada gambar 10.

Gambar 10. Dokumentasi Layanan di Ka. TU

Apabila Ka. TU telah mendisposisikan layanan kepada Kepala bidang (Kabid), maka daftar layanan publik tersebut berpindah ke form Verifikasi dan Validasi Layanan pada Kabid yang dituju, dapat dilihat pada gambar 11. Pada form ini Kabid dapat memilih tujuan surat yaitu Kepala Dinas pada menu 'Diteruskan' bagi dokumen yang telah memenuhi persyaratan yang dibutuhkan. Selanjutnya pilih menu 'Tambahkan' untuk meneruskan layanan.

#	No Jenis Layanan	Diteruskan	Tanggal Permohonan	Identitas Pemohon	Isi Disposisi
<input type="checkbox"/>	1	Pembuatan_KTP	Thu, Feb 2009	lisa	kurang
<input type="checkbox"/>	2	Pembuatan_KTP	Thu, Feb 2009	lisa	
<input checked="" type="checkbox"/>	3	Surat Permohonan Menjadi Penduduk	Sun, Feb 2009	lila	Persyaratan Terpenuhi

Gambar 11. Persetujuan Layanan di Kabid

Tetapi bila belum memenuhi persyaratan, maka Kabid dapat memilih 'abaikan' pada menu 'Diteruskan'. Tentunya Kabid memilih menu 'Tambahkan' untuk memberikan konfirmasi kepada masyarakat, dapat dilihat pada gambar 12. Kabid dapat menulis kekurangan persyaratan pada kolom 'Isi Disposisi'.

#	No Jenis Layanan	Diteruskan	Tanggal Permohonan	Identitas Pemohon	Isi Disposisi
<input checked="" type="checkbox"/>	1	Pembuatan_KTP	Thu, Feb 2009	lisa	kurang
<input type="checkbox"/>	2	Pembuatan_KTP	Thu, Feb 2009	lisa	
<input type="checkbox"/>	3	Surat Permohonan Menjadi Penduduk	Sun, Feb 2009	lila	Persyaratan kurang

Gambar 12. Mengembalikan Layanan kepada Masyarakat

Masyarakat dapat melihat kekurangan persyaratan pada status layanan, dapat dilihat pada gambar 13. Setelah mendapatkan konfirmasi dari Kabid, masyarakat dapat melakukan pengiriman ulang form layanan.

#	No Jenis Layanan	Nomor Surat	Tanggal Permohonan	Identitas Pemohon	Catatan Kepala Bagian	Catatan Kepala Dinas
<input type="checkbox"/>	1	Surat Permohonan Menjadi Penduduk	Sun, Feb 2009	lila	Persyaratan Kurang	

Gambar 13. Catatan Kabid bagi Masyarakat

Apabila Kabid telah melakukan persetujuan layanan, maka daftar layanan publik tersebut berpindah ke form Legalitas Data pada Kepala Dinas. Pada form Legalitas Data, Kepala Dinas dapat melakukan pengesahan layanan dan menambahkan catatan bila dibutuhkan. Proses ini dapat dilihat pada gambar 14.

#	No Jenis Layanan	Nomor Surat	Legalitas	Tanggal Permohonan	Identitas Pemohon	Disposisi Kepala Bagian	Isi Disposisi
<input checked="" type="checkbox"/>	1	Surat Permohonan Menjadi Penduduk	Setujui	Sun, Feb 2009	lila	Telah Ditetujui	Telah Ditetujui

Gambar 14. Persetujuan Layanan di Kepala Dinas

Setelah mendapatkan pengesahan layanan dari Kepala Dinas, maka masyarakat akan mendapatkan pemberitahuan melalui status layanan, seperti pada gambar 15 dibawah ini.

No Jenis Layanan	Nomor Surat	Tanggal Permohonan	Identitas Pemohon	Catatan	
1	Surat Permohonan Menjadi Penduduk	23/Dispenduk/2009	Sun, 22 Feb 2009	Ani	Telah Ditetujui
2	Izin Operasional Penyelenggaraan Kursus	101/Dispenduk/2011	Mon, 28 Mar 2011	Ani	Telah Ditetujui
3	Cek Darah Laboratorium	423/Dwikes/2014	Tue, 5 Aug 2014	Ani	Menunggu

Gambar 15. Status Layanan Masyarakat Terpenuhi

5. KESIMPULAN

Kesimpulan pada penelitian ini sebagai berikut:

- a. Kerangka Layanan Publik dapat memberikan kemudahan bagi Dinas dan masyarakat memberikan layanan sesuai dengan template yang telah didefinisikan, dengan cara melakukan

generalisasi permintaan layanan di Dinas Pendidikan, Dinas Kesehatan dan Dinas Kependudukan.

- b. Kerangka Layanan Publik dengan CMS dapat menjadikan sarana sebagai integrasi sistem. Sehingga satu akun dari masyarakat, dapat melihat History Layanan yang sudah pernah dilakukannya.
- c. Pada Permintaan Layanan Masyarakat terdapat proses dokumentasi layanan, verifikasi dan validasi layanan, legalitas data. Template pada penelitian ini melakukan generalisasi proses Permintaan Layanan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Dinas Kesehatan, Dinas Pendidikan.

*Key Considerations from International Experience.* REL Solution Inc. Canada.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Buyit ICT Best Practice Initiative. 2004. *Delivering E-enabled Publik Service Reform–The Framework For E-Government.* United Kingdom
- Grant, Gerald dan Chau. 2008. *Derek Developing a generic framework for Egovernment.* Journal of Global Information Management, Norway. Akses terakhir pada 13 Februari 2008
- BP2T. 2010. *Kerangka Manajemen Layanan Publik.* Magelang.
- Antonius, Kemas Yunus. 2010. *Pengantar Content Management System (CMS).* <http://ilmukomputer.com/umum/kemas-cms.php>. Akses terakhir pada 20 Januari 2010.
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik.* Penerbit Gadjah Mada University Press. Yogyakarta.
- Yogi, S dan Ikhsan, M. 2006. *Standar Pelayanan Publik di Daerah.* Penerbit PKKOD-LAN. Jakarta.
- Adegboyega Ojo, Tomasz Janowski and Elsa Estevez. 2007. *A Composite Domain Framework for Developing Electronic Public Services.* United Nation University–International Institute for Software Technology (UNU-IIST)
- Robert Lahey. 2008. *A Framework for Developing an Effective Monitoring and Evaluation System in the Public Sector–*