

# **KEBUTUHAN PENGGUNA KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK-CENTER (KIP-CENTER)**

**Badar Agung Nugroho**

Balai Pengkajian dan Pengembangan Komunikasi dan Informatika (BPPKI) Bandung.

Jl. Pajajaran No. 88 Bandung, *email*: agung.badar@gmail.com, HP 08123353179

Naskah diterima tanggal 22 Maret 2012, disetujui tanggal 30 April 2012

## **KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK- CENTER (KIP-CENTER) USER REQUIREMENT**

### ***Abstract***

*This research was done by using qualitative approach in Banten and Lampung Provincial Government in order to get the user requirements and the application model design. Moreover, the user requirements was found by doing some steps, there are: studying UU KIP, studying the Law of Information Commission Number 1, 2010, doing depth interview with Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Banten Provincial Government and also studying it's public information service procedure (Law of Governor), and also doing focus group discussion (FGD) with PPID of Lampung Provincial Government as the final step of user requirements gathering process. As a result of it, the final user requirements for KIP-Center and it's application design will be known.*

***Keywords: web application, government service, PPID, user requirements, public information disclosure***

### **Abstrak**

Penelitian ini dilaksanakan secara kualitatif di lingkungan badan publik Pemerintah Provinsi Banten dan Lampung dalam rangka mendapatkan kebutuhan pengguna (*user requirement*) serta merancang model aplikasi yang dibangun. Adapun penggalan kebutuhan pengguna KIP-Center dilakukan dalam beberapa tahap yaitu: mempelajari UU KIP, mempelajari Peraturan Komisi Informasi No. 1 tahun 2010, wawancara mendalam dengan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Pemerintah Provinsi Banten dan mempelajari standar operasional prosedur layanan informasi publiknya (Peraturan Gubernur), serta melakukan *focus group discussion* (FGD) dengan PPID Pemerintah Provinsi Lampung sebagai finalisasi penggalan data kebutuhan pengguna. Dari hasil analisis beberapa langkah tersebut didapatkan gambaran kebutuhan pengguna aplikasi KIP-Center serta model aplikasi yang dapat diterapkan.

**Kata Kunci: aplikasi web, layanan pemerintah, PPID, kebutuhan pengguna, keterbukaan informasi publik**

## PENDAHULUAN

Diberlakukannya Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP) tanggal 1 Mei 2010 membawa mekanisme baru dalam pemerintahan terutama pemerintah provinsi yang merupakan salah satu Badan Publik yang wajib melaksanakan UU KIP tersebut. Dengan adanya UU KIP yang menjadi payung hukum bagi masyarakat untuk mendapatkan informasi publik sudah selayaknya seluruh badan publik di Indonesia mempersiapkan diri dan melaksanakan kewajiban seperti yang tertuang pada UU KIP tersebut.

Pemberlakuan UU KIP dimulai sejak tanggal 1 Mei 2010 belum sepenuhnya dilaksanakan dengan baik oleh badan publik baik pemerintah maupun badan publik lain. Belum siapnya perangkat dan juga belum adanya petunjuk pelaksanaan bagaimana Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) menjalankan tugasnya menjadi kendala dalam pelaksanaan UU KIP. Dari sisi lain, UU KIP yang pada hakekatnya membawa keterbukaan dari suatu badan publik yang sebelumnya bersifat tertutup oleh masyarakat sudah barang tentu masih terdapat resistensi ketika diimplementasikan. Dengan adanya perubahan pola lama yang tertutup menjadi keterbukaan serta masih kurangnya sosialisasi yang gencar kepada badan-badan publik yang terdapat di masing-masing provinsi juga menjadi kendala dalam pelaksanaan UU KIP tersebut.

Kesiapan PPID dalam melaksanakan tugasnya seperti yang terdapat dalam UU KIP tentunya perlu dibantu dengan dukungan-dukungan yang ada. Salah satunya adalah dengan membangun sistem informasi yang memudahkan tugas PPID dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat yang membutuhkan. Tantangan pengembangan Keterbukaan Informasi Publik *Center* (KIP-*Center*) adalah membentuk suatu sistem yang dapat mengelola bagaimana informasi publik nantinya didokumentasikan, dipublikasikan, dan didistribusikan kepada masyarakat secara *online*. Pemanfaatan media teknologi informasi sebagai media layanan

pemerintahan sebagai *e-government* (*e-gov*) seperti yang disebutkan pada Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 bahwa “pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam proses pemerintahan (*e-government*) akan meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan”. Dengan adanya kebijakan tentang *e-gov* inilah KIP-*Center* didesain sebagai bentuk layanan *e-gov* bagi pemerintah dalam melaksanakan UU KIP serta menjadi bank data dari berbagai informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat (Inpres No. 3 tahun 2003 tentang *e-government*, Bab Menimbang poin B).

Dari uraian di atas, maka permasalahan yang dibahas adalah: (1) bagaimana model layanan informasi publik pada Peraturan Komisi Informasi No. 1 tahun 2010 (Perki SLI)?, (2) bagaimana model layanan informasi publik pada PPID Pemerintah Provinsi Banten?, (3) bagaimana model layanan informasi publik pada PPID Pemerintah Provinsi Lampung?, (4) bagaimana model layanan informasi publik pada KIP-*Center* berdasarkan ketiga model tersebut?.

Tujuan yang dicapai dari dilaksanakannya penelitian ini adalah akan diketahui tentang bagaimana gambaran model kebutuhan pengguna aplikasi KIP-*Center* dari layanan informasi publik pada: (a) Perki SLI, (b) PPID provinsi Banten, (c) PPID provinsi Lampung. Sedangkan manfaat yang diharapkan dapat diambil dari penelitian ini adalah: (1) Untuk mendapatkan gambaran desain / model dari kebutuhan PPID terhadap suatu layanan informasi publik yang *online* seperti yang diamanatkan dalam UU KIP terutama pada sistem layanan informasi publik kepada masyarakat; (2) Sebagai acuan dalam pengembangan aplikasi KIP-*Center*.

## LANDASAN KONSEP

### **Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP)**

Undang-Undang No. 14 Tahun 2008

tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP) yang merupakan undang-undang yang menjamin warga negara untuk memperoleh informasi publik dalam rangka mewujudkan dan meningkatkan peran aktif masyarakat dalam penyelenggaraan negara. Peran badan publik untuk membuka akses informasi kepada masyarakat harus dilaksanakan. Peran UU KIP adalah mendorong terjadinya penyelenggaraan pemerintahan ke arah yang lebih transparan, akuntabel, partisipatif, efektif, dan efisien dalam rangka reformasi pelayanan informasi publik.

UU KIP secara umum bertujuan memberikan jaminan kepada warga negara untuk mengetahui rencana pembentukan kebijakan publik yang dilakukan oleh pemerintah beserta alasannya, mendorong partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan kebijakan publik, meningkatkan peran aktif masyarakat dalam pengambilan kebijakan publik dan pengelolaan Badan Publik yang baik, mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik (*good governance*), mengetahui alasan kebijakan publik yang memengaruhi hajat hidup orang banyak, mengembangkan ilmu pengetahuan dan menyerdaskan kehidupan bangsa, serta meningkatkan pengelolaan dan pelayanan informasi di lingkungan Badan Publik untuk menghasilkan layanan informasi yang berkualitas.

Selain itu, dalam UU KIP juga diatur tentang bentuk informasi publik yang harus dikelola oleh badan publik, informasi tersebut terdiri dari: informasi publik yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala, informasi publik yang wajib diumumkan secara serta merta, informasi publik yang wajib tersedia setiap saat, informasi publik yang dikecualikan. Informasi publik yang dikecualikan juga diatur dalam pasal 17 UU KIP.

### **Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi (PPID)**

Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 35 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kement-

terian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah dijelaskan bahwa PPID adalah pejabat yang bertanggung jawab dalam pengumpulan, pendokumentasian, penyimpanan, pemeliharaan, penyediaan, distribusi, dan pelayanan informasi di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah.

Adapun tugas PPID sesuai dengan Permen No. 35 Tahun 2010 pada pasal 9 adalah: (1) mengoordinasikan dan mengonsolidasikan pengumpulan bahan informasi dan dokumentasi dari PPID Pembantu. (2) Menyimpan, mendokumentasikan, menyediakan dan memberi pelayanan informasi kepada publik. (3) Melakukan verifikasi bahan informasi publik. (4) Melakukan uji konsekuensi atas informasi yang dikecualikan. (5) Melakukan pemutakhiran informasi dan dokumentasi. (6) Menyediakan informasi dan dokumentasi untuk diakses oleh masyarakat.

Selain itu, dalam rangka melaksanakan tugasnya seperti yang disebutkan dalam pasal 9 tersebut PPID memiliki wewenang untuk: (1) menolak memberikan informasi yang dikecualikan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. (2) Meminta dan memperoleh informasi dari unit kerja / komponen / satuan kerja yang menjadi cakupan kerjanya. (3) Mengoordinasikan pemberian pelayanan informasi dengan PPID Pembantu dan / atau Pejabat Fungsional yang menjadi cakupan kerjanya. (4) Menentukan atau menetapkan suatu informasi dapat / tidaknya diakses oleh publik. (5) Menugaskan PPID Pembantu dan / atau Pejabat Fungsional untuk membuat, mengumpulkan, serta memelihara informasi dan dokumentasi untuk kebutuhan organisasi.

### **Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Standar Layanan Informasi Publik (Perki SLI)**

Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Standar Layanan Informasi Publik (Perki SLI) merupakan suatu penjabaran tentang bagaimana suatu layanan informasi publik pada suatu badan publik dapat diterapkan. Di dalam Perki SLI secara garis besar merupakan bentuk dari

pelaksanaan ketentuan atas UU KIP pada: Pasal 1 angka 4 yang menyebutkan “Komisi Informasi adalah lembaga mandiri yang berfungsi menjalankan Undang-Undang ini dan peraturan pelaksanaannya, menetapkan petunjuk teknis standar layanan informasi publik dan menyelesaikan sengketa informasi publik melalui mediasi dan/ atau adjudikasi nonlitigasi.

Perki SLI yang telah dibentuk oleh Komisi Informasi merupakan peraturan yang dapat menjadi petunjuk teknis suatu layanan informasi publik dapat dilaksanakan oleh badan publik. Petunjuk yang terdapat dalam Perki SLI secara umum bersifat global serta menjadi standar / acuan tentang bagaimana layanan informasi publik berjalan, setiap badan publik dapat membentuk peraturan teknis / standar layanan sendiri yang lebih khusus diimplementasikan pada instansinya masing-masing yang mengacu pada Perki SLI dengan kebijakan-kebijakan yang telah disesuaikan.

Dalam penelitian ini, Perki SLI berkedudukan sebagai acuan pertama dalam pengembangan model serta proses bisnis yang ada pada aplikasi KIP-Center. Perki SLI yang merupakan standar dari peraturan layanan informasi publik yang lebih khusus (Pergub, Perbup, Perwali, atau bentuk peraturan lain tentang layanan informasi publik) menjadi satu garis besar dalam pemodelan aplikasi KIP-Center dari sisi pengguna yaitu PPID dan masyarakat, serta pemodelan proses bisnis dari layanan-layanan informasi publik yang ada dalam Perki SLI tersebut.

### **Modified Waterfall Model**

Pada pengembangan aplikasi KIP Center ini merujuk ke desain pengembangan aplikasi dengan *Modified Waterfall Model* (MWM). MWM sendiri merupakan perubahan dari *Waterfall Model*. Dalam MWM tahapan-tahapan dalam pengembangan aplikasi yang berjalan dapat diulang kembali apabila diperlukan. Secara garis besar pengembangan aplikasi KIP Center berjalan secara linier dalam beberapa tahapan utama yaitu: (1) Definisi masalah dan eksplorasi konsep tentang Keterbukaan Informasi

Publik; (2) Kebutuhan sistem; (3) Desain aplikasi awal (proses bisnis awal); (4) Analisa; (5) Desain aplikasi; (6) Pengembangan aplikasi; (7) Pengujian dan Integrasi aplikasi. (8) *Maintenance*. (Munassar dan A. Govardhan; 2010)

Definisi masalah pada KIP-Center adalah membangun sistem layanan secara *online* dalam bentuk web sebagaimana bentuk e-gov yang saat ini diterapkan oleh Pemerintah Provinsi Banten dan Pemerintah Provinsi Lampung. Selanjutnya, permasalahan mengacu pada model aplikasi yang akan dibentuk dan proses bisnis yang berjalan sesuai dengan UU KIP, Perki SLI serta Pergub tentang layanan informasi publik dari masing-masing instansi.

Kebutuhan sistem pada KIP-Center diketahui pada saat dilaksanakan pencarian kebutuhan pengguna (*user requirement*). Proses bisnis awal yang diusung pada aplikasi KIP-Center bersumber dari Perki SLI yang dibentuk oleh Komisi Informasi. Dalam tahap ini aplikasi KIP-Center masih belum terbentuk (bukan berupa *prototype*) akan tetapi masih dalam bentuk analisis kebutuhan pengguna yang akan dikembangkan seiring dengan dilakukannya pengumpulan *user requirement*. Dengan adanya proses bisnis awal dari Perki SLI ini dapat menjadi patokan pengembangan KIP-Center serta proses pengumpulan *user requirement*.

Analisis dilakukan setelah proses pengumpulan *user requirement* dilakukan. Pada proses analisis ini dilakukan dalam dua tahap yang mana proses pengumpulan *user requirement* dilaksanakan dalam dua fase: (1) Fase pertama pengumpulan *user requirement* dari Pemerintah Provinsi Banten dengan wawancara mendalam serta pengumpulan data teknis; (2) Fase kedua pengumpulan *user requirement* dari Pemerintah Provinsi Lampung dengan *Focus Group Discussion*. (Hull, Jackson, dan Dick; 2011). Dari fase pertama analisis dilakukan dari data yang diperoleh dari PPID Pemprov Banten sekaligus untuk mendapatkan masukan, pengayaan, serta revisi dari proses bisnis awal yang sudah ada sebelum masuk pada pengumpulan *user requirement* pada fase kedua. Pada fase kedua, proses bisnis yang

diajukan kepada PPID Pemprov Lampung adalah hasil analisis dari fase pertama. Pada proses ini bertujuan untuk mendapatkan analisis dari *user requirement* sebelum aplikasi dibangun.

Desain aplikasi dirancang setelah proses analisis dilakukan. Dengan memperhatikan peran pengguna yang terdapat dalam pelayanan informasi publik pada setiap pemerintah provinsi serta mempelajari aturan-aturan pada layanan informasi publik di setiap pemerintah provinsi akan tergambar bagaimana proses-proses tersebut diimplementasikan pada sistem KIP-Center. Desain aplikasi dilakukan dengan membentuk bagan berupa diagram-diagram UML dari proses / model bisnis dan diagram alur. (Johnston; 2003). Pada proses ini hasil yang dapat diperoleh adalah gambaran dari model sistem yang telah dirancang ke dalam bagan-bagan dan alur-alur data / informasi yang menjadi acuan ketika pengembangan aplikasi dilakukan.

Pengembangan aplikasi adalah proses teknis sistem KIP Center dibangun. Dengan acuan kebutuhan sistem dan desain aplikasi yang tertata pengembangan dilakukan secara maksimal sesuai dengan kurun waktu yang tersedia. Pengembangan aplikasi bisa berjalan dengan cara parsial dilakukan pemecahan dari masing-masing komponen sesuai dengan analisis kebutuhan yang selanjutnya digabungkan menjadi satu kesatuan sistem KIP Center yang utuh. Pemecahan pengembangan aplikasi secara parsial ini ditentukan dari peran masing-masing komponennya, dimaksudkan agar alur data yang nantinya berjalan bisa diketahui secara cepat dan tepat apabila terjadi kesalahan.

Setelah proses pengembangan dilakukan perlu dilakukan pengujian dalam dua tahap. tahap pertama merupakan pengujian dari fungsi masing-masing komponen yang telah terbentuk. Pada tahap ini komponen yang tidak berjalan dengan semestinya dilakukan perbaikan sampai komponen tersebut berjalan sesuai dengan rancangan. Pengujian dilakukan oleh pengembang aplikasi dikarenakan proses pengulangan masih mungkin sering terjadi. Pada tahap selanjutnya setelah masing-

masing komponen aplikasi teruji, dilakukan penggabungan komponen menjadi satu sistem KIP Center. Pada tahap ini pengujian ini dilakukan penguji aplikasi (*tester*) yang menjalankan siklus pengujian yang telah diskenariokan oleh pengembang aplikasi.

## METODE PENELITIAN

Penelitian dilakukan dengan pendekatan kualitatif dengan menitik beratkan pada pencarian kebutuhan pengguna berdasarkan UU KIP, Perki SLI, serta dilakukan wawancara mendalam dengan beberapa narasumber PPID pada Pemerintah Provinsi Banten dan Pemerintah Provinsi Lampung serta studi literatur dokumen pendukungnya. Tahap dalam mendapatkan kebutuhan pengguna tersebut adalah: (1) Pada tahap pertama dilakukan perancangan aplikasi dari literatur berupa Perki SLI yang nantinya diajukan sekaligus sebagai instrumen awal pada tahap kedua; (2) Pada tahap kedua dilakukan wawancara mendalam dengan PPID dengan memberikan model yang dibentuk dari Perki SLI untuk mendapatkan masukan serta revisi yang diperlukan, hasil dari tahap kedua ini kemudian dianalisis untuk menjadi model pada tahap ketiga; (3) Pada tahap ketiga dilakukan FGD dengan PPID Pemerintah Provinsi Lampung dari hasil yang didapatkan pada tahap kedua untuk mendapatkan masukan dari desain sebelumnya sehingga setelah tahap ketiga dilaksanakan akan dilakukan analisis untuk mendapatkan desain akhir yang mendekati ideal.

Pengguna yang dalam hal ini adalah PPID sebagai objek dari penelitian akan memaparkan kebutuhan pada KIP-Center melalui wawancara serta *Focus Group Discussion* (FGD). Selain dengan PPID penggalan data dilakukan dengan pengurus dari infrastruktur kedua Pemerintah Provinsi untuk mendapatkan data teknis ketika pengembangan nantinya aplikasi dilaksanakan. Instrumen-instrumen pada kedua Pemerintah Provinsi yang dibutuhkan untuk diketahui antara lain: bentuk kelembagaan PPID, struktur PPID, proses

bisnis pelayanan publik yang ada, data teknis basis data / *database*, data teknis *server*, data teknis *bandwidth*, serta jaringan internetnya.

Sampel penelitian diambil secara *purposif sampling* berdasarkan kriteria, pengguna: adalah Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) atau di instansinya. Pemerintah Provinsi Banten dan Pemerintah Provinsi Lampung secara organisasi telah memiliki PPID dalam struktur layanan informasi publiknya. Pengambilan Provinsi Banten dan Provinsi Lampung dengan acuan perbedaan karakteristik masyarakat dan perbedaan lain seperti Provinsi Banten adalah Provinsi yang masih relatif baru dibandingkan dengan Provinsi Lampung. Pemerintah Provinsi Banten dan Pemerintah Provinsi Lampung sudah memanfaatkan *website* sebagai media penyaluran informasi kepada masyarakat.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Kesiapan Dasar Hukum, Struktur Organisasi dan SDM Biro Humas Pemprov Banten

Wawancara dilakukan di Biro Humas Pemprov Banten dilakukan dengan Kepala Humas dan Protokol Pemprov Banten Bapak Komari, S.Pd, MM, beserta beberapa kepala seksinya. Dari wawancara yang dilakukan didapatkan informasi bahwa nantinya PPID Provinsi Banten dijabat oleh Kepala Biro Humas dan Protokol yang bertanggung jawab langsung kepada Gubernur. Secara organisasi PPID di lingkungan Provinsi Banten, sudah dibuat keputusannya.

dibentuk juga petugas tim kehumasan pada Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Provinsi Banten seperti yang tertuang pada keputusan Gubernur Banten No. 01905/KEP-292-HUK/2010. Dengan landasan keputusan Gubernur tersebut, menunjukkan kesiapan Pemda Provinsi Banten beserta SKPD yang terkait dalam melaksanakan UU KIP.

Seiring dengan hal tersebut, proses kehumasan di lingkungan Pemprov Banten sudah berjalan dengan baik / sudah bekerja

secara kehumasan seperti pada Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 35 Tahun 2010 dan juga telah terbentuk forum kehumasan yang beranggotakan aparatur kehumasan yang menjadikan sarana pertukaran informasi di lingkungan Pemprov Banten. Selain itu koordinasi dan sosialisasi terkait dengan UU KIP juga sudah diikuti dan dilakukan dengan Komisi Informasi Provinsi Banten, lingkungan akademis, dan juga wartawan. Terkait dengan pelaksanaan UU KIP oleh Biro Humas Pemprov Banten dari segi dasar hukum telah terdapat Peraturan Gubernur / Pergub yang menjadi standar operasional prosedur (SOP) bagi Biro Humas yang nantinya menjadi PPID Pusat di lingkungan Pemprov Banten untuk melaksanakan UU KIP. Adapun, Pergub tersebut adalah Peraturan Gubernur Banten Nomor 16 Tahun 2011 tentang Pedoman Pelayanan Informasi Publik dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Provinsi Banten.

Dari sisi SDM yang ada di Biro Humas Pemprov Banten idealnya PPID dibantu oleh pejabat fungsional seperti Pranata Humas, Pranata Komputer serta Arsiparis akan tetapi di Biro Humas Pemprov Banten hanya terdapat Arsiparis. Walaupun SDM kehumasan yang bekerja di Biro bukan pranata humas, secara umum SDM tersebut kompeten di bidang kehumasan.

### Infrastruktur Teknologi Informasi Dishubkominfo Pemprov Banten

Secara garis besar, infrastruktur TIK yang dimiliki oleh Pemprov Banten dikelola oleh Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informasi (Dishubkominfo) berfungsi dan dimanfaatkan dalam kegiatan harian lingkungan pemerintahan Pemprov Banten. Dari segi beban server diperkirakan masih 76% pemanfaatannya, pemanfaatan KIP-*Center* sebagai aplikasi tambahan dirasakan tidak terlalu berpengaruh, selain itu kebutuhan teknis lain seperti *web server*, *database server*, *mail server* juga sudah dikelola sendiri oleh Dishubkominfo Pemprov Banten.

## **Kesiapan Pemprov Lampung Terkait Pengembangan KIP-Center**

Pemprov Lampung, adalah salah satu Pemerintah Provinsi yang juga menjadi *pilot project* pada pengembangan KIP-Center disamping Pemerintah Provinsi Banten. Pada penelitian yang dilaksanakan di Pemprov Lampung ini dilakukan pada satu instansi yang ditunjuk oleh Gubernur Lampung untuk menjadi PPID Pemprov Lampung yaitu Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinas Kominfo). Selain menjadi PPID, Dinas Kominfo juga bertanggung jawab akan jalannya infrastruktur internet serta *website* yang dimiliki oleh Pemprov Lampung.

Berbeda dengan proses pencarian data di Pemprov Banten, pencarian data tentang kesiapan di lingkungan Pemprov Lampung ini, dilakukan dengan metode *Focus Group Discussion* (FGD) dengan pejabat dan staf yang terkait dengan UU KIP serta berperan dalam jalannya PPID di lingkungan Pemprov Lampung. Dengan melaksanakan FGD yang bersumber dari hasil analisis pengumpulan data di Pemprov Banten hasil yang diharapkan menjadi semakin jelas akan bagaimana kebutuhan layanan KIP-Center di instansi kedua Pemerintah Provinsi tersebut.

## **Kesiapan Dasar Hukum, Struktur Organisasi, dan SDM PPID Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinas Kominfo) Pemprov Lampung**

Dilakukan pengambilan data dengan cara *focus group discussion* (FGD) yang dilaksanakan di Dinas Kominfo Pemprov Lampung sebagai PPID Koordinator yang ditunjuk oleh Pemerintah Provinsi Lampung.

Hasil FGD diperoleh informasi tentang keadaan PPID di Pemprov Lampung PPID Pemprov Lampung pada saat penelitian dilaksanakan sudah terbentuk dan terdapat Surat Keputusan Gubernur Lampung yang mengamanatkan pembentukan PPID tersebut sejak tahun 2010 (SK. NomorG/238/III.07/2010). Akan tetapi pada pelaksanaannya, PPID yang terbentuk masih belum berjalan sebagaimana mestinya.

Dimana pada PPID Pemprov Lampung belum tergambar layanan informasi publik yang berjalan, belum adanya standar operasional prosedur yang jelas tentang bagaimana melakukan pelayanan informasi publik, belum terdapat struktur pengelola layanan informasi publik sesuai dengan fungsinya dan belum adanya dukungan penuh baik dari segi perangkat dan juga anggaran untuk menjalankan peran PPID sebagaimana yang diharapkan. Sehingga pada saat penelitian di lingkungan PPID Pemprov Lampung berjalan dapat digambarkan bahwa PPID Pemprov Lampung secara struktural telah terbentuk sejak tahun 2010 akan tetapi peran atau kinerja seperti pada PPID yang diharapkan belum berjalan. Hal ini sebenarnya bisa dimaklumi karena pembentukan PPID tersebut berlangsung sebelum dikeluarkannya Peraturan Komisi Informasi No. 1 Tahun 2010 yang menjelaskan bagaimana PPID tersebut berjalan.

Belum adanya standar operasional prosedur (SOP) dalam menjalankan fungsi PPID, pelayanan informasi publik di Pemprov Lampung belum berjalan seperti apa yang digagas pada analisis pelayanan informasi publik KIP-Center. Akan tetapi, secara garis besar PPID Pemprov Lampung menyetujui tiga hal utama dalam bagaimana pelayanan informasi publik yang digagas pada KIP-Center yaitu: Layanan informasi publik dilakukan melalui web, terdapat proses dokumentasi dan publikasi, layanan informasi publik dilakukan dengan pendaftaran pengguna sebelum pengguna melakukan permohonan informasi publik.

Hal yang sama juga didapat dari analisis segi kebutuhan layanan informasi publik yang terdapat pada KIP-Center untuk diterapkan di PPID Pemprov Lampung. Dimana, pada KIP Center terdapat dua hal utama yang berjalan sebagaimana tugas PPID yaitu: Dokumentasi (informasi publik, pengguna KIP Center, permohonan informasi publik, pengajuan keberatan dan laporan-laporan) dan Layanan (publikasi informasi publik, permohonan informasi publik, pengajuan keberatan).

Dari segi sumber daya manusia

(SDM) yang terdapat pada lingkungan Pemprov Lampung secara keseluruhan hampir 90% SDM-nya telah memanfaatkan internet dalam kesehariannya. Akan tetapi seperti halnya di lingkungan Pemprov Banten, di Pemprov Lampung keberadaan pejabat fungsional yang mendukung peran PPID masih belum banyak dimana hanya terdapat 3 fungsional Pranata Humas. Akan tetapi peran dari masing-masing individu di lingkungan PPID Pemprov Lampung baik dari segi kehumasan maupun teknis dapat membantu bagaimana PPID Pemprov Lampung berjalan nantinya dengan dukungan sosialisasi secara langsung tentang PPID dari pemerintah pusat.

### **Infrastruktur Teknologi Informasi Dinas Kominfo Pemprov Lampung**

Pengelolaan infrastruktur TIK dilakukan sepenuhnya oleh Dinas Kominfo yang juga menjadi PPID Pemprov Banten. Beban pada perangkat keras dirasakan tidak ada kendala berarti, begitu pula pada beban jaringan internet. Dari segi teknis aplikasi yang dimiliki Pemprov Lampung relatif sama (*web server* serta *database server*) seperti yang digunakan pada Pemprov Banten. Dengan adanya hal yang identik tersebut, pengembangan KIP-Center mengadopsi lingkungan web dan basis data yang digunakan oleh kedua instansi, yaitu *Apache-PHP-MySQL* serta memanfaatkan fitur layanan email karena kedua instansi memiliki *mail server* sendiri akan tetapi berbeda aplikasinya.

### **Analisis Entitas dan Proses Bisnis Layanan Informasi Publik pada Perki SLI**

Dasar perancangan proses bisnis awal KIP Center adalah sesuai dengan Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Standar Layanan Informasi Publik (Perki-SLI) yang dijelaskan pada beberapa pasal.

Dari beberapa pasal Perki SLI kemudian dianalisis dan akhirnya didapatkan 6 entitas utama dalam suatu layanan informasi publik yaitu: (1) Badan Publik, (2)

PPID, (3) Informasi Publik, (4) Pemohon, (5) Formulir-formulir, (6) Buku Register. Dari deskripsi singkat ini, perencanaan KIP-Center sebagai layanan informasi publik *online* kepada masyarakat mengacu pada induk utama atau sebagai konten / layanan tambahan dari situs Badan Publik tersebut. Sehingga posisi KIP Center sendiri tidak terlepas dari keberadaan *website* Badan Publik sebagai beranda utamanya.

PPID merupakan entitas yang terkait dengan pelayanan informasi publik. Dengan tugas utamanya seperti menyimpan, mendokumentasikan, menyediakan, dan memberikan layanan informasi publik kepada masyarakat inilah yang juga menjadikan peran entitas PPID terdapat di layanan KIP Center. Pada implementasinya, tugas PPID dibagi menjadi beberapa bagian berdasarkan skema pengembangan proses bisnis KIP Center yang tersusun.

Entitas selanjutnya adalah pemohon. Kedudukan pemohon dari layanan publik adalah sebagai entitas yang membutuhkan informasi publik dari Badan Publik. Kedudukan yang sama juga diterapkan pada layanan KIP-Center dimana pemohon adalah sebagai entitas yang hanya dapat melakukan permohonan informasi publik dengan aturan yang sesuai dengan standar layanan informasi publik yang ada.

Kedudukan informasi publik seperti pada layanan informasi publik adalah menjadi objek yang mana objek tersebut diunggah / dibuat / dikelola oleh PPID dan dibutuhkan oleh masyarakat. Kedudukan yang sama juga diterapkan pada layanan KIP-Center dimana Informasi Publik yang sesuai dengan ketentuan SLI memiliki beberapa jenis informasi / kategori informasi yang dapat diberikan kepada masyarakat.

Pengisian formulir permohonan menjadi proses transaksi yang diinginkan oleh masyarakat kepada PPID terkait dengan informasi publik. Pada KIP-Center layanan permohonan informasi publik juga menggunakan formulir permohonan sebagai proses terkait dengan informasi publik mulai dari pendaftaran *user*, permohonan informasi publik sampai dengan pengajuan keberatan.

Buku register dalam implementasi

layanan informasi publik, merupakan media yang digunakan oleh PPID untuk mencatat permohonan informasi publik dan permohonan keberatan dari masyarakat (dokumentasi pelayanan).

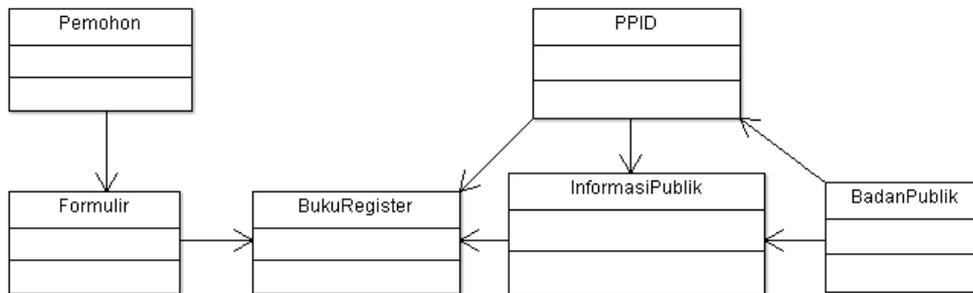
Secara umum, berikut ini adalah gambaran hubungan antara ke-enam entitas utama tersebut dalam suatu *class diagram* seperti terlihat dalam gambar 1.

Adapun relasi antar entitas adalah suatu aktivitas / proses bisnis yang terjadi pada suatu layanan informasi pada Perki SLI, proses bisnis tersebut adalah: (1) dokumentasi dan publikasi (pengumuman) informasi publik seperti yang disebutkan pada Perki SLI pasal 6 “PPID bertanggung jawab di bidang layanan Informasi Publik yang meliputi proses penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan dan pelayanan Informasi Publik.” dan pasal 20 ayat 1 yang menjelaskan tentang pengumuman informasi publik “Badan Publik wajib mengumumkan informasi sebagaimana

dimaksud dalam Pasal 11.”. Entitas yang berhubungan secara langsung dalam hal proses ini adalah: Badan Publik, PPID, dan Informasi Publik. Gambaran *flowchart* dokumentasi dan publikasi informasi publik pada Perki SLI terlihat dalam gambar 2.

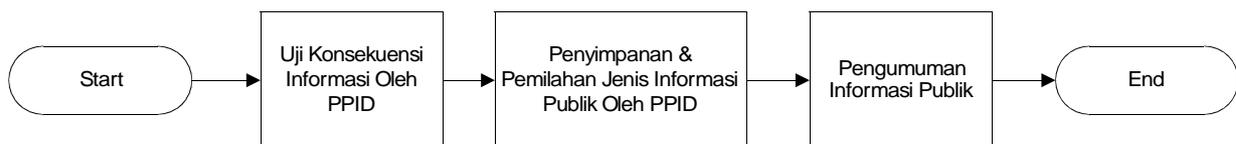
(2) Permohonan informasi publik seperti yang disebutkan pada pasal 22 “Seluruh Informasi Publik yang berada pada Badan Publik selain informasi yang dikecualikan dapat diakses oleh Publik melalui prosedur permohonan Informasi Publik.”. Serta layanan permohonan yang diatur pada pasal 23, pasal 24, pasal 25, pasal 26, pasal 27, pasal 28. Entitas yang berhubungan secara langsung dalam proses ini adalah: Pemohon, Formulir, Buku Register, PPID, dan Informasi Publik. Gambaran *flowchart* permohonan informasi publik secara garis besar pada Perki SLI terlihat dalam gambar 3.

**Gambar 1**  
**UML - Class Diagram Hubungan Antar Entitas Perki SLI**



Sumber : Hasil Penelitian 2011

**Gambar 2**  
**Diagram Flowchart Proses Bisnis Dokumentasi dan Pengumuman Informasi Publik Perki SLI**



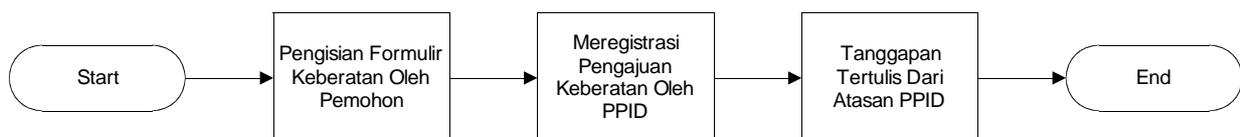
Sumber : Hasil Penelitian 2011

**Gambar 3**  
**Diagram *Flowchart* Proses Bisnis Permohonan Informasi Publik Perki SLI**



Sumber : Hasil Penelitian 2011

**Gambar 4**  
**Diagram *Flowchart* Proses Bisnis Pengajuan Keberatan Perki SLI**



Sumber : Hasil Penelitian 2011

(3) Pengajuan keberatan seperti yang disebutkan pada pasal 30 ayat 1 “Pemohon Informasi Publik berhak mengajukan keberatan dalam hal ditemukannya alasan sebagai berikut:” dan selanjutnya pada huruf a-g. Serta prosedur layanan keberatan pada suatu badan publik yang dijelaskan pada pasal 31, pasal 32, pasal 33, pasal 34, pasal 35. Entitas yang berhubungan secara langsung dalam proses ini adalah: Pemohon, Formulir, Buku Register, dan PPID. Gambaran *flowchart* pengajuan keberatan secara garis besar pada Perki SLI terlihat pada gambar 4.

(4) Pencetakan laporan yang terdapat pada pasal 36, disebutkan bahwa “Badan Publik wajib membuat dan menyediakan laporan layanan Informasi Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 paling lambat 3 (tiga) bulan setelah tahun pelaksanaan anggaran berakhir.” Adapun, bentuk-bentuk laporan yang disediakan dimuat pada pasal 36 ayat 3. Entitas yang berhubungan secara langsung dalam proses ini adalah: PPID dan Buku Register.

#### **Analisis Entitas dan Proses Bisnis Layanan Informasi Publik pada Pergub Banten No 16 Tahun 2011**

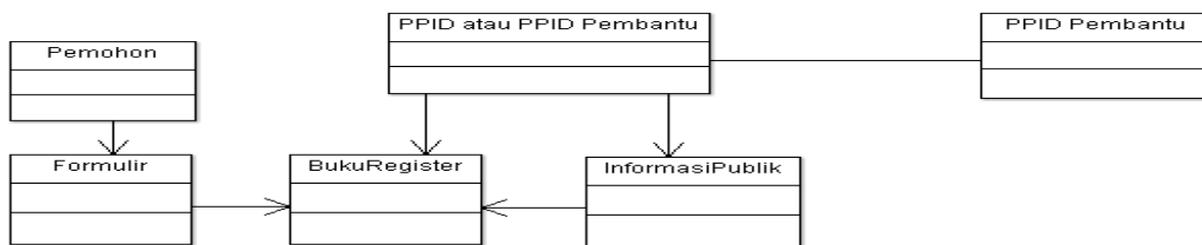
Dasar perancangan proses bisnis selanjutnya adalah analisis dari SOP yang

terdapat pada masing-masing PPID. Pada Pemerintah Provinsi Banten sudah disusun SOP tentang layanan informasi publik seperti yang terdapat pada Pergub Banten No. 16 Tahun 2011. Hasil analisis Pergub Banten No. 16 Tahun 2011, didapatkan 6 entitas utama dalam suatu layanan informasi publik pada Pergub Banten yaitu: (1) PPID, (2) PPID-Pembantu (3) Informasi Publik, (4) Pemohon, (5) Formulir-formulir, (6) Buku Register. Adapun Badan Publik seperti yang dijelaskan pada Perki SLI tidak menjadi entitas pada Pergub Banten, karena pada Pergub Banten badan publik tersebut adalah Pemerintah Provinsi Banten itu sendiri sebagai pelaksana UU KIP.

PPID Pergub Banten adalah pejabat yang bertanggung jawab dibidang penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan, dan / atau pelayanan informasi di Pemerintah Provinsi Banten. Adapun pada Pergub tersebut terdapat PPID-Pembantu, dimana PPID-Pembantu tersebut merupakan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi yang berada pada Satuan Kerja Perangkat Daerah.

Informasi publik yang dijelaskan pada Pergub Banten adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim dan / atau diterima oleh Pemerintah Provinsi Banten yang berkaitan dengan penyelenggara

**Gambar 5**  
**UML - Class Diagram Hubungan Antar Entitas Pergub Banten**



Sumber : Hasil Penelitian 2011

dan penyelenggaraan negara dan / atau penyelenggara dan penyelenggaraan Pemerintah Provinsi Banten lainnya, serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik.

Pemohon informasi publik yang terdapat pada Pergub Banten adalah warga negara dan / atau badan hukum Indonesia yang mengajukan permintaan informasi publik. Adapun pengertian dari entitas pemohon pada Pergub Banten tidak jauh berbeda dengan pemohon pada Perki SLI.

Formulir pada Pergub Banten tidak secara langsung disebutkan pada ketentuan umum, akan tetapi keberadaan formulir diperlukan ketika terjadi layanan informasi publik seperti permohonan informasi publik serta pengajuan keberatan sehingga formulir menjadi entitas pada layanan informasi publik Pergub Banten.

Keberadaan buku register yang dijelaskan pada Pergub Banten memiliki fungsi yang sama seperti yang terdapat pada Perki SLI, dimana buku register berfungsi untuk mencatat dokumentasi pelayanan informasi publik pada PPID Pemprov Banten, selain itu keberadaan buku register dapat digunakan sebagai pencatatan entitas informasi publik yang terdapat di lingkungan Pemprov Banten. Secara umum, berikut ini adalah gambaran hubungan antara ke-enam entitas utama pada Pergub Banten dalam suatu *class diagram* seperti terlihat pada gambar 5.

Tidak terdapat perbedaan secara signifikan baik dari entitas dan relasi antar entitas pada Perki SLI dengan Pergub Banten. Adapun perbedaan entitas dari kedua

peraturan tersebut adalah adanya entitas PPID Pembantu pada Pergub Banten tidak seperti pada Perki SLI. Secara garis besar, keberadaan Pergub Banten dapat dikatakan sebagai turunan dari Perki SLI yang mengatur lebih jauh tentang layanan informasi publik pada Pemprov Banten.

Relasi antar entitas atau proses bisnis yang terdapat pada Pergub Banten juga tidak jauh berbeda dengan yang dijelaskan pada Perki SLI, adapun proses bisnis yang terdapat pada Pergub Banten adalah sebagai berikut: (1) menyimpan / mendokumentasikan informasi publik dan mengumumkannya. (2) Permohonan informasi publik. Serta layanan permohonan. Entitas yang berhubungan secara langsung dalam proses ini adalah: Pemohon, Formulir, Buku Register, PPID / PPID-Pembantu, dan Informasi Publik. Alur yang berjalan juga tidak berbeda seperti pada proses permohonan informasi publik di Perki SLI. (3) Pengajuan keberatan. Serta prosedur layanan keberatan pada suatu badan publik. (4) Pencetakan laporan.

#### **Analisis Pengembangan KIP-Center**

Dengan adanya analisis dari kedua SOP serta dilakukannya wawancara mendalam dan FGD dalam rangka penggalian data berikutnya didapatkan model dan proses bisnis yang diterapkan pada KIP-Center. Model tersebut meliputi: struktur awal pengelola KIP-Center, *class diagram* entitas utama KIP-Center, *activity diagram* KIP-Center dalam suatu proses bisnis utama layanan informasi publik.

## Analisis Struktur Kepengelolaan KIP-Center

Struktur kepengelolaan awal KIP-Center didapat berdasarkan analisis entitas, peran tugas dan tanggung jawab PPID, serta penyesuaian fungsi pada masing-masing elemen dengan tugas dan perannya sebagaimana yang terdapat pada suatu layanan informasi publik. Gambaran kepengelolaan awal KIP-Center seperti terlihat pada gambar 6.

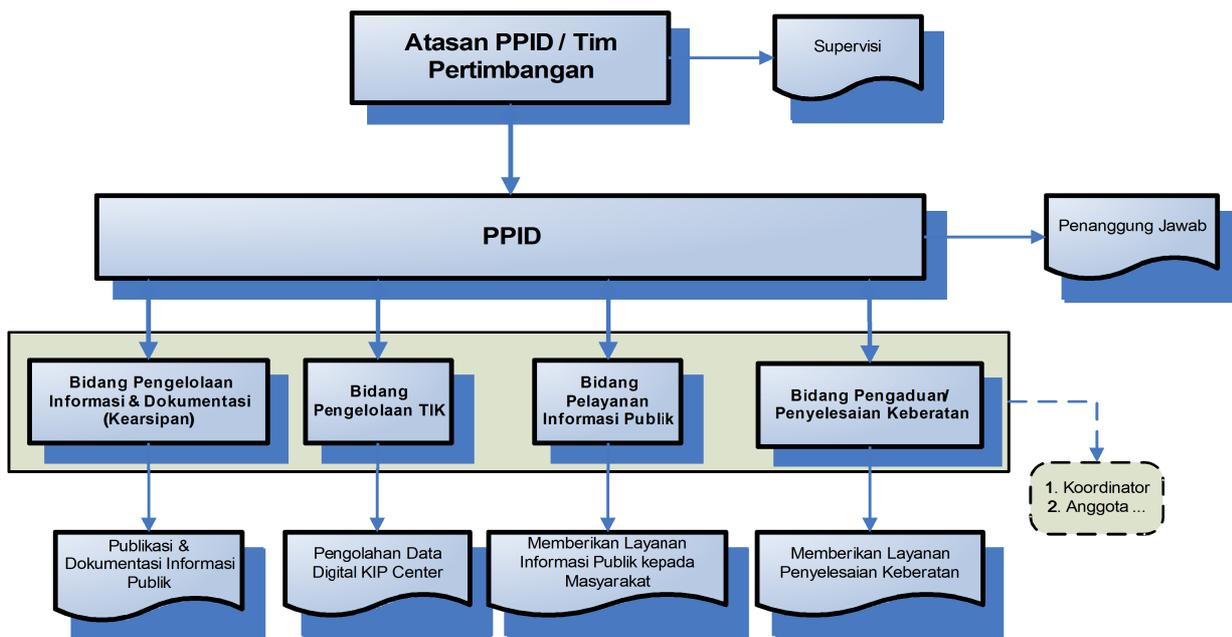
Dari bagan pada gambar 6 terbagi enam peran yang berjalan pada KIP-Center sesuai dengan tugasnya masing-masing. Atasan PPID/Tim Pertimbangan menjadi supervisi dari layanan informasi publik pada Badan Publiknya. Fungsi lain dari atasan PPID/Tim Pertimbangan adalah menjawab layanan keberatan yang diajukan oleh pengguna setelah berkoordinasi dengan Bidang Pengaduan/ Penyelesaian Keberatan yang terdapat di bawah PPID. PPID ataupun PPID-Pembantu yang merupakan pejabat pengelola informasi publik menjadi penanggung jawab jalannya layanan informasi publik dibantu oleh empat bidang

di bawahnya untuk melaksanakan fungsi PPID dalam melayani informasi publik kepada masyarakat. Keempat bidang tersebut adalah:

(1) Bidang Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi, peran utama dari Bidang Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi yang berada di bawah PPID pada sistem KIP-Center adalah sebagai bidang pelaksana yang melakukan proses input / pengunggahan informasi publik, kategorisasi informasi publik sesuai dengan maksud informasi publik, validasi informasi publik ketika akan dipublikasikan, serta pencetakan laporan informasi publik.

(2) Bidang Pengelolaan TIK, peran utama dari Bidang Pengelolaan TIK dalam sistem KIP-Center adalah bertanggung jawab dalam bagaimana sistem KIP-Center berjalan sesuai dengan kebutuhan instansi Badan Publik tersebut. Bidang Pengelolaan TIK ini bertanggung jawab dalam hal pengaturan *template* laporan, pengaturan *template* surat / formulir yang diterapkan di instansinya, melakukan *backup* basis data secara berkala, pencetakan laporan log aplikasi KIP-Center,

**Gambar 6**  
**Struktur awal pengelola KIP Center**



Sumber : Hasil Penelitian 2011

serta pengaturan aplikasi KIP-Center yang sesuai dengan kebutuhan dan kebijakan instansinya.

(3) Bidang Pelayanan Informasi Publik, peran utama dari Bidang Pelayanan Informasi Publik adalah bersentuhan langsung dengan pengguna KIP-Center. Peran utama dari Bidang ini adalah melakukan input permohonan informasi publik yang dilakukan oleh pemohon yang melakukan permohonan tidak melalui KIP-Center (mengisi formulir), validasi permohonan informasi publik dari KIP-Center (proses *approval* permohonan), menjawab permohonan informasi publik, serta pencetakan laporan pelayanan informasi publik.

(4) Bidang Pengaduan / Penyelesaian Keberatan, peran utama dari Bidang Pengaduan dan Penyelesaian Keberatan adalah melakukan input permohonan keberatan yang dilakukan pemohon ketika melakukan pengajuan keberatan melalui formulir permohonan, melakukan validasi pengajuan keberatan dari basis data KIP-Center, serta menjawab keberatan yang diajukan dengan berkoordinasi terlebih dahulu dengan Atasan PPID / Tim Pertimbangan.

### **Class Diagram Entitas Utama KIP-Center**

Terdapat beberapa entitas utama dari layanan informasi publik pada KIP-Center yang bersumber pada analisis UU KIP, Perki SLI serta Pergub Banten. Analisis pembentukan *class diagram* ini sebatas atribut yang digunakan pada entitas-entitas KIP-Center, secara umum masing-masing entitas memiliki atribut kunci berupa ID serta operasi dalam setiap entitas pada umumnya adalah *getter* dan *setter* masing-masing atribut dan memiliki fungsi *create*, *update* dan *delete* (CrUD) yang nantinya berhubungan dengan basis data. Entitas utama pada KIP-Center ini adalah:

(1) Informasi publik. Kelengkapan (atribut) dari entitas informasi publik telah disebutkan dalam Perki SLI pasal 11, pasal 12, dan pasal 13 serta Pergub Banten pasal 6, pasal 7, dan pasal 8.

(2) Buku Register. Adapun dalam

KIP-Center entitas Formulir yang digunakan sebagai media permohonan bagi pemohon dalam mendapatkan informasi publik atau mengajukan keberatan menjadi satu entitas pada masing-masing buku register. Hal ini disebabkan atribut dalam entitas formulir sudah terangkum sama pada buku register. Atribut dari entitas Buku Register Permohonan Informasi Publik telah disebutkan dalam Pergub Banten Pasal 22 ayat 2, dan atribut formulir permohonan disebutkan dalam Pergub Banten Pasal 21 ayat 3. Sedangkan atribut dari entitas Buku Register Pengajuan Keberatan telah disebutkan dalam Perki SLI pasal 24 ayat 7 dan Pergub Banten Pasal 30 ayat 2, dan atribut formulir pengajuan keberatan disebutkan dalam Perki SLI pasal 23 ayat 4 dan Pergub Banten Pasal 29 ayat 3.

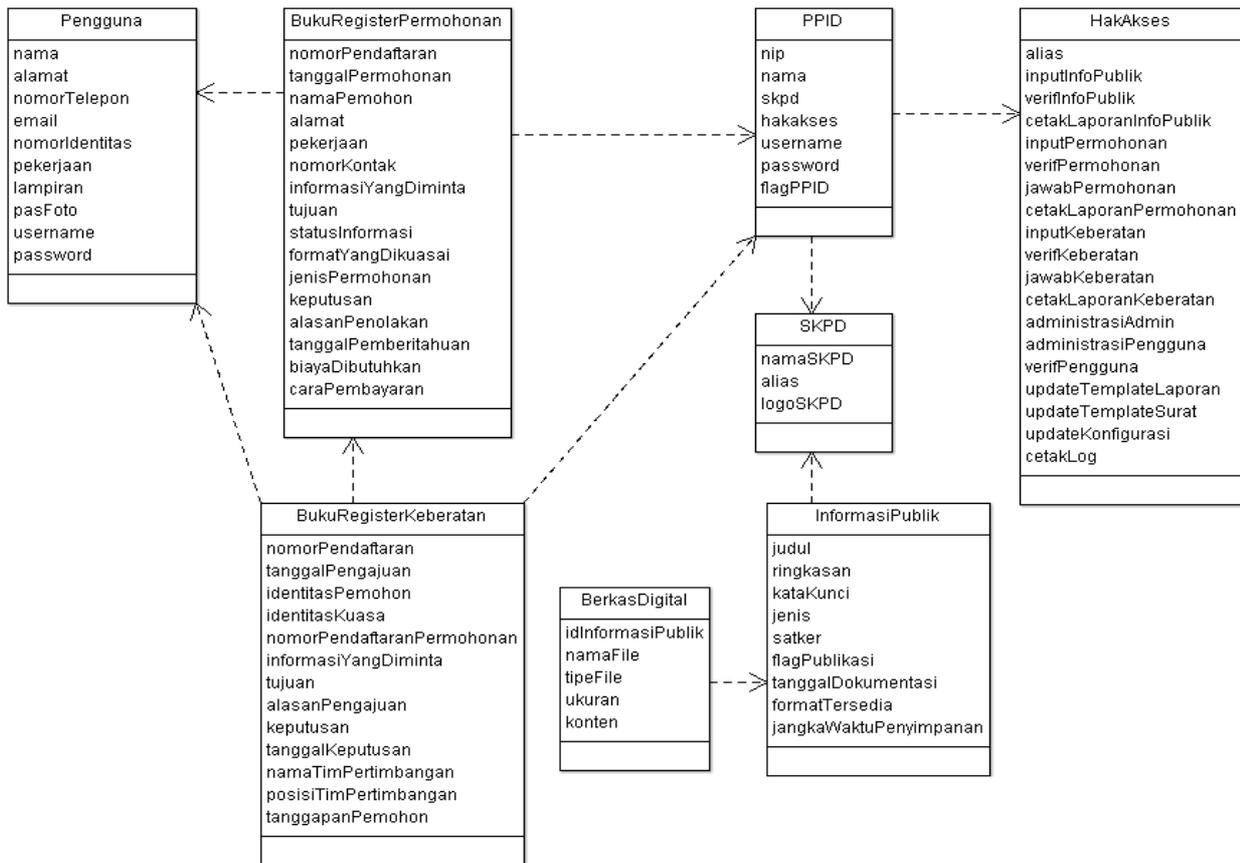
(3) PPID (admin). Atribut dari entitas PPID disebutkan dalam Perki SLI pasal 1 ayat 4, serta Pergub Banten pasal 13 ayat 1. Keberadaan PPID sendiri merupakan pejabat dari lingkungan badan publik. Sehingga atribut yang digunakan adalah atribut utama berupa identitas dari PPID itu sendiri di lingkungan kerjanya.

(4) Hak Akses. Atribut hak akses berfungsi untuk menentukan peran dari admin dalam menggunakan KIP-Center. Entitas Hak akses bukanlah entitas utama, akan tetapi sebagai entitas kelengkapan / atribut bagi entitas admin. Pembagian hak akses didasari pada analisis tugas, wewenang serta kewajiban PPID seperti yang disebutkan pada Perki SLI pasal 6, pasal 7, pasal 8, pasal 9, pasal 19, pasal 20-pasal 36 serta analisis fungsi pada bidang-bidang yang membantu PPID.

(5) Berkas Digital (*attachment*). Entitas berkas digital entitas yang memberikan berkas digital yang diunggah oleh PPID sebagai berkas dokumentasi informasi publik. Berkas digital adalah entitas pelengkap dari entitas informasi publik yang berfungsi sebagai media digital ketika pengguna maupun PPID mengunduh berkas yang dibutuhkan. Tidak terdapat ketentuan yang mengatur atribut berkas digital baik dari UU KIP, Perki SLI ataupun Pergub Banten.

(6) SKPD. Entitas SKPD adalah

**Gambar 7**  
**UML - Class Diagram: Dependency Antar Entitas KIP-Center**



Sumber : Hasil Penelitian 2011

(7) entitas yang merupakan entitas atribut dari entitas admin dan entitas informasi publik yang menunjukkan SKPD yang memiliki suatu informasi publik pada KIP-Center.

(8) Pengguna. KIP-Center yang digunakan sebagai layanan informasi publik secara online membutuhkan entitas pengguna agar masyarakat dapat secara langsung melakukan permohonan informasi publik atau pengajuan keberatan pada KIP-Center secara online. Adapun atribut dari entitas pengguna / pemohon dijelaskan pada Perki SLI pasal 23, pasal 24, Pergub Banten pasal 20. Gambaran dependency dari class diagram entitas-entitas utama pada KIP-Center terlihat pada gambar 7.

**Activity Diagram Proses Bisnis Utama KIP-Center**

Terdapat beberapa proses bisnis utama

dari layanan informasi publik pada KIP-Center yang bersumber pada analisa UU KIP, Perki SLI serta Pergub Banten. Analisis pembentukan *activity diagram* ini meliputi proses lain diluar UU KIP, Perki SLI dan Pergub Banten yang dibutuhkan pada layanan informasi publik melalui KIP-Center.

Berikut ini adalah proses bisnis utama yang berjalan pada KIP-Center:

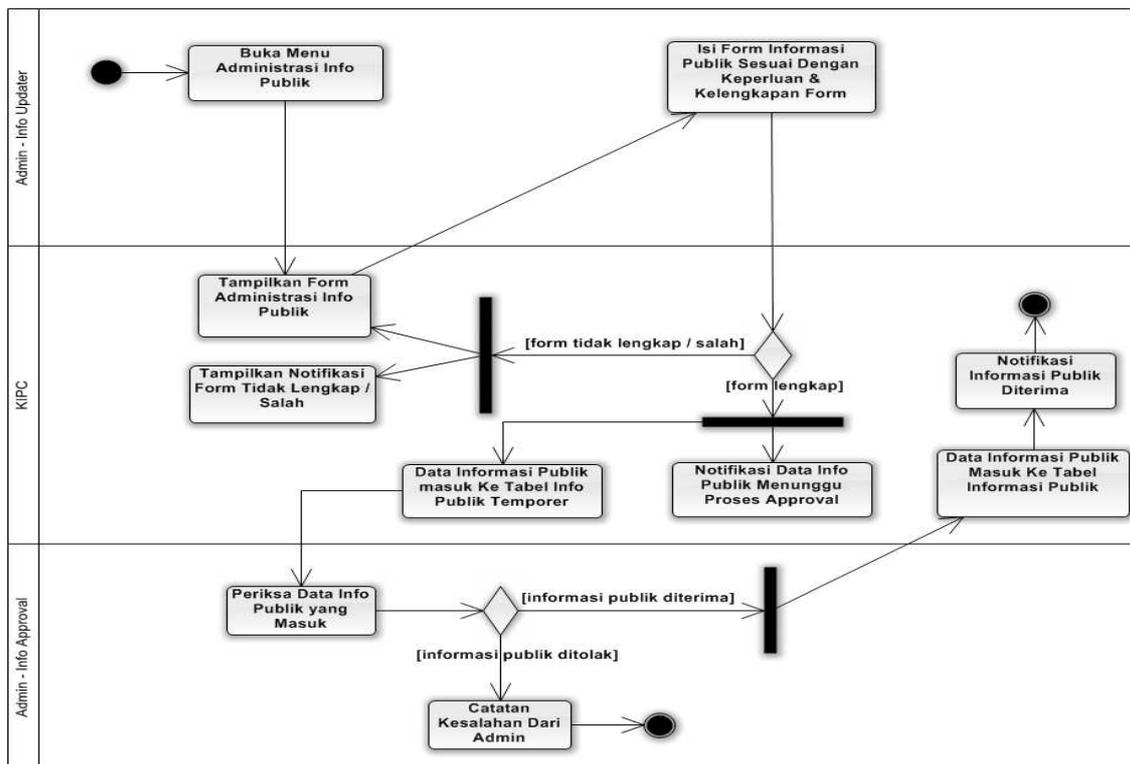
(1) Pengunggahan / *update* dan publikasi informasi publik. Pada proses ini informasi publik didokumentasikan pada sistem KIP-Center selanjutnya dapat dipublikasikan kepada masyarakat atau hanya disimpan melalui proses verifikasi terlebih dahulu. Proses verifikasi dilaksanakan agar tidak terdapat kesalahan pengunggahan pada informasi publik yang didokumentasikan. Sehingga dalam proses ini terdapat dua admin yang terlibat yaitu admin yang memiliki hak akses dalam input informasi publik dan admin yang memiliki hak akses untuk verifikasi in-

formasi publik. *Activity* diagram dalam proses dokumentasi dan publikasi informasi publik terlihat pada gambar 8.

(2) Layanan permohonan informasi publik. Pada proses ini merupakan representasi dari prosedur layanan permohonan informasi publik dari PPID kepada pemohon seperti yang terdapat pada UU KIP, Perki SLI dan Pergub Banten. Pada sistem KIP-Center permohonan informasi publik dapat dilakukan melalui dua cara: dari pengguna yang telah terdaftar pada sistem KIP-Center atau dari input formulir permohonan informasi publik yang dilakukan oleh PPID. Pada proses permohonan melalui pengguna yang telah terdaftar, dilakukan verifikasi (pe-

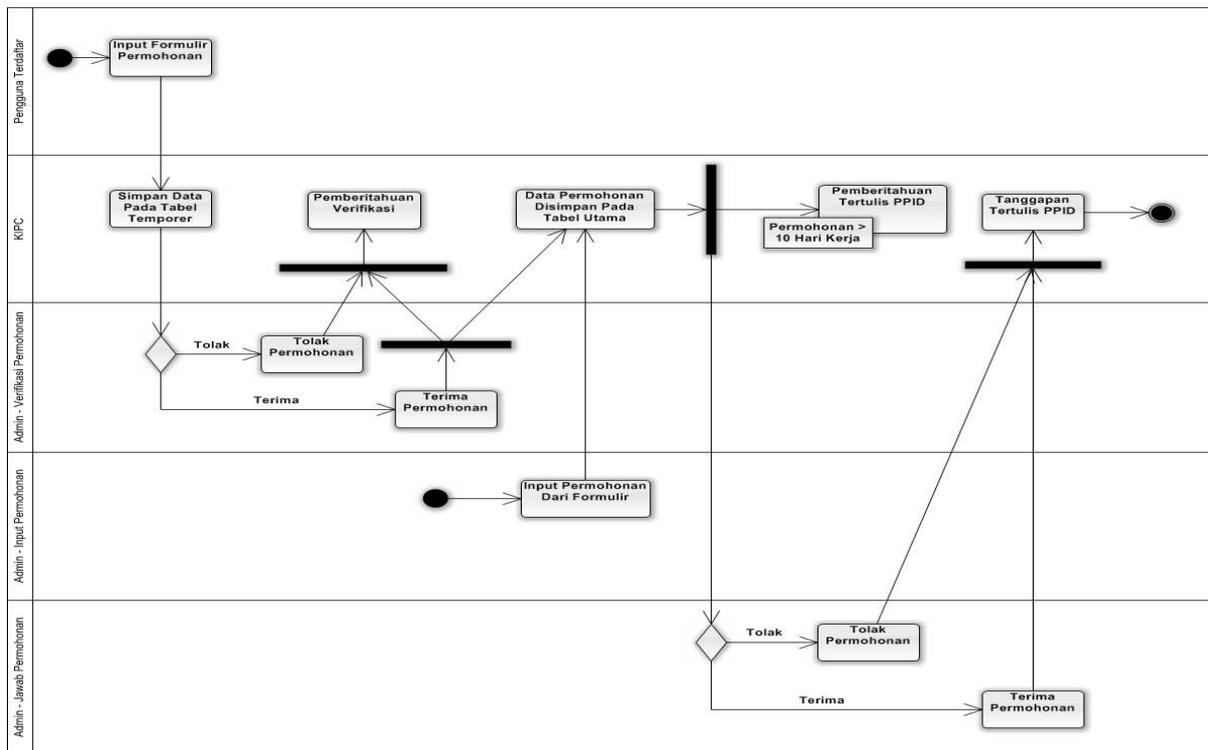
meriksaan) permohonan oleh admin terlebih dahulu untuk memastikan data permohonan benar adanya dan bukan data spam. Sedangkan pada proses permohonan melalui input formulir permohonan oleh PPID / admin proses verifikasi secara otomatis dilaksanakan ketika admin menginput formulir tersebut. Terdapat tiga hak akses admin yang berjalan pada proses ini, yaitu admin dengan hak akses input permohonan, admin dengan hak akses verifikasi permohonan dan admin dengan hak akses menjawab permohonan. Berikut ini adalah *activity diagram* dalam proses permohonan informasi publik (gambar 9).

**Gambar 8**  
**UML - Activity Diagram: Proses Bisnis Dokumentasi dan Publikasi Informasi Publik KIP-Center**



Sumber : Hasil Penelitian 2011

**Gambar 9**  
**UML - Activity Diagram: Proses Bisnis Permohonan Informasi Publik KIP-Center**



Sumber : Hasil Penelitian 2011

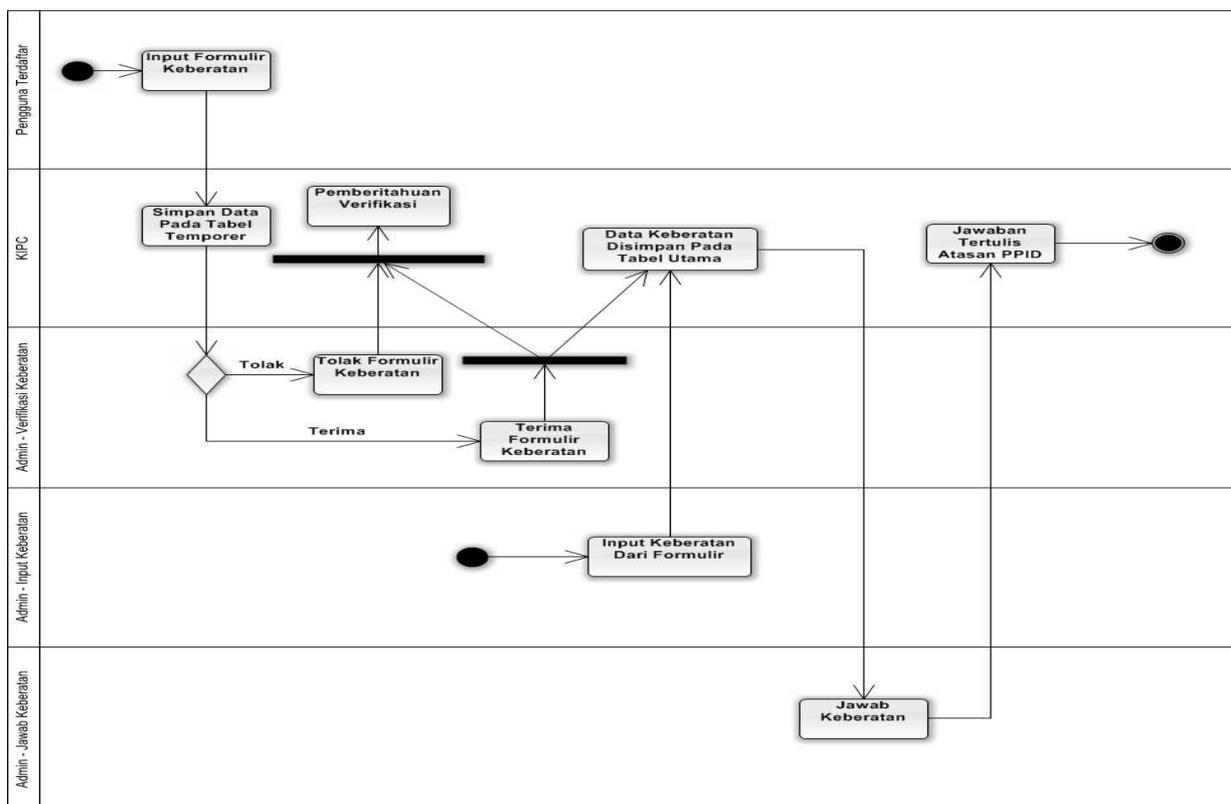
(3) Layanan pengajuan keberatan. Pada proses pengajuan keberatan yang berjalan pada KIP-Center disesuaikan dengan pengajuan keberatan pada Perki SLI dan Pergub Banten. Sama seperti pada proses permohonan informasi publik, pada proses pengajuan keberatan juga dapat dilakukan pada sistem KIP-Center ataupun melalui formulir, dan juga proses verifikasi terlebih dahulu dilakukan pada pengajuan keberatan yang melalui sistem KIP-Center. Terdapat 3 admin yang berhubungan pada proses pengajuan keberatan, yaitu: admin dengan hak akses input keberatan, admin dengan hak akses verifikasi keberatan, dan admin dengan jawab pengajuan keberatan. Berikut ini adalah *activity diagram* pada proses bisnis pengajuan keberatan (gambar 10).

(4) Pendaftaran pengguna. Pada proses pendaftaran pengguna dilakukan agar masyarakat dapat melakukan permohonan informasi publik dan pengajuan keberatan melalui KIP-Center. Pendaftaran pengguna pada KIP-Center dilakukan oleh pengguna

secara langsung dengan disertai mengunggah identitas dokumen dalam bentuk digital, selanjutnya data pengguna tersebut diverifikasi terlebih dahulu oleh admin verifikasi pengguna (*verifikasi user*) untuk melakukan validasi data dan validasi alamat *email*. Dengan adanya proses verifikasi oleh admin, diharapkan meminimalisir adanya data pengguna yang tidak valid. Berikut ini adalah *activity diagram* pada proses pendaftaran pengguna (gambar 11).

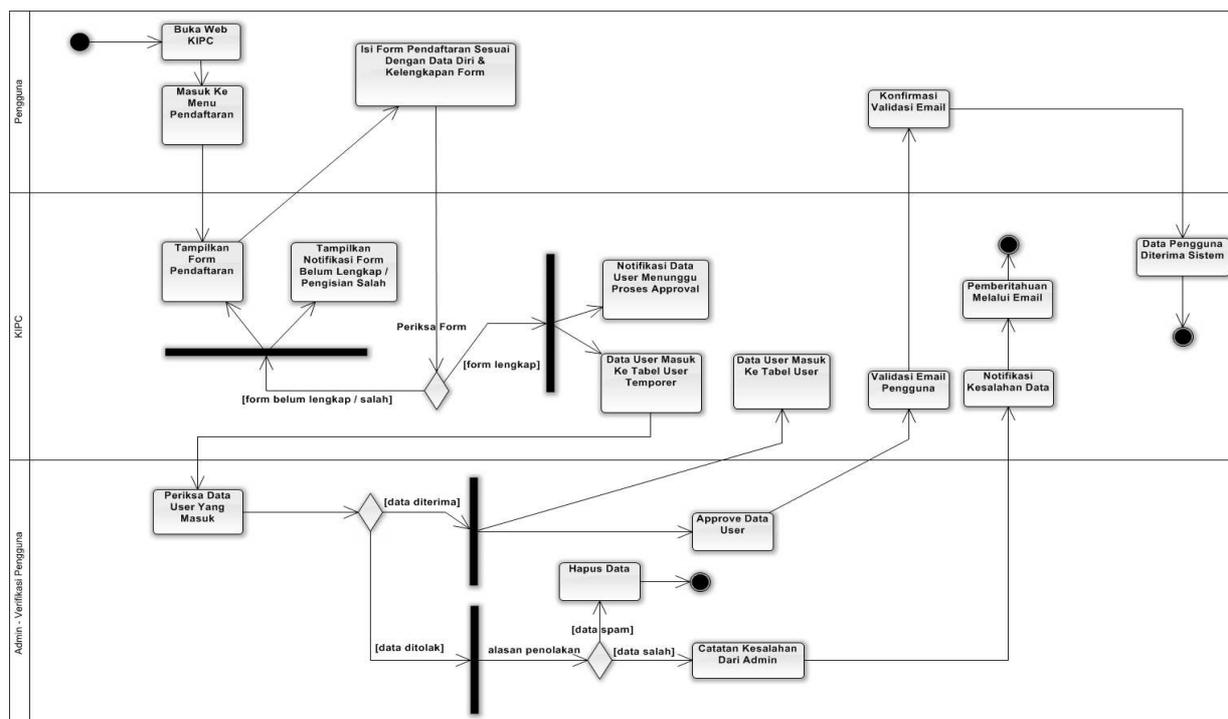
(5) Pencetakan Laporan. Pada proses pencetakan laporan dapat dilakukan oleh admin yang memiliki hak akses dalam pencetakan laporan dari beberapa entitas, hak akses tersebut antara lain: cetak laporan informasi publik, cetak laporan permohonan, cetak laporan keberatan, dan cetak log aplikasi. Adapun bentuk laporan pada KIP-Center bergantung pada *template* laporan yang dapat diubah oleh admin dengan hak akses update *template* laporan. Berikut ini adalah *activity diagram* pada proses pencetakan laporan ((gambar 12).

**Gambar 10**  
**UML - Activity Diagram: Proses Bisnis Pengajuan Keberatan KIP-Center**



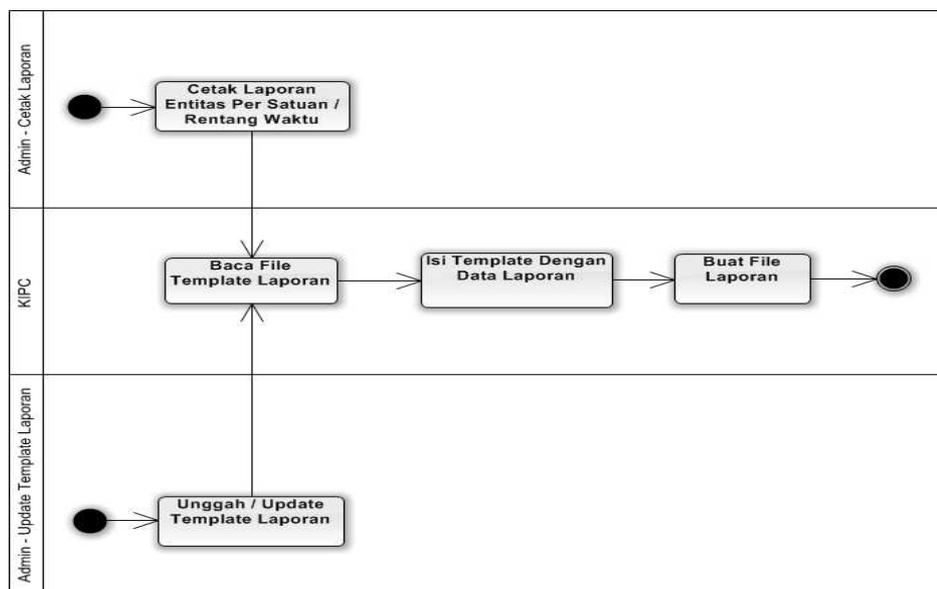
Sumber : Hasil Penelitian 2011

**Gambar 11**  
**UML - Activity Diagram: Proses Bisnis Pendaftaran Pengguna KIP-Center**



Sumber : Hasil Penelitian 2011

**Gambar 12**  
**UML - Activity Diagram: Proses Bisnis Pencetakan Laporan KIP-Center**



Sumber : Hasil Penelitian 2011

## PENUTUP

### Simpulan

Dari penelitian yang dilakukan, didapatkan model layanan informasi publik pada Perki SLI yang berlaku secara umum bagi semua badan publik. Pada Perki SLI didapatkan enam entitas utama pada suatu layanan informasi publik yaitu: Badan Publik, PPID, Informasi Publik, Pemohon, Formulir-formulir, dan Buku Register. Selain itu, relasi antar entitas tersebut membentuk aktivitas / proses bisnis yang terjadi pada suatu layanan informasi publik pada Perki SLI yang telah diatur dalam pasal-pasalnya, proses bisnis tersebut adalah: dokumentasi dan publikasi (pengumuman), permohonan informasi publik, pengajuan keberatan, pencetakan laporan. Dari terbentuknya Perki SLI sendiri dapat menjadi acuan bagi badan publik untuk membuat SOP layanan informasi publik instansinya masing-masing.

Model layanan informasi publik pada Pemerintah Provinsi Banten dapat dilakukan melalui *website*, dimana infrastruktur TIK Pemprov Banten telah dikelola dengan baik dan telah memiliki *website* sendiri. Pemprov Banten telah memiliki SOP layanan informasi publik di lingkungannya. Adapun bentuk

layanan informasi tersebut tersebar di masing-masing SKPD dengan adanya koordinasi dari PPID Utama Biro Humas Pemprov Banten ke PPID-Pembantu di seluruh SKPD Pemprov Banten. Dari SOP berupa Pergub Banten Nomor 16 Tahun 2011 didapatkan entitas utama pada layanan informasi publiknya yaitu: PPID, PPID-Pembantu, Informasi Publik, Pemohon, Formulir-formulir dan Buku Register. Relasi antar entitas pada Pergub Banten tersebut membentuk beberapa proses bisnis yang tidak jauh berbeda dari Perki SLI yang telah diatur dalam pasal-pasalnya, proses bisnis tersebut adalah: penyimpanan / pendokumentasian informasi publik dan pengumumannya, permohonan informasi publik, pengajuan keberatan serta pencetakan laporan.

Pada lingkungan Pemprov Lampung, telah terbentuk PPID sebelum adanya Perki SLI. Akan tetapi ketika dilaksanakan penelitian, PPID Pemprov Lampung belum memiliki SOP tentang layanan informasi publik, sehingga tidak terdapat pembahasan model prosedur layanan informasi publik di Pemprov Lampung. Adapun pelaksanaan FGD di lingkungan Pemprov Lampung adalah membahas hasil dari penelitian di Pemprov Banten, dari FGD tersebut dapat

diketahui bahwa model layanan informasi publik Pemprov Lampung juga tersebar pada setiap SKPD dengan koordinasi PPID Pemprov Lampung dari Dinas Komunikasi dan Informatika sebagai koordinator PPID Pemprov Lampung.

Dari beberapa model yang didapat, dibentuk model pengembangan KIP-Center sebagai aplikasi layanan informasi publik secara *online* dengan mengombinasikan hasil dari model layanan informasi publik pada Perki SLI, Pergub Banten serta hasil FGD dengan Pemprov Lampung. Terbentuk beberapa entitas utama pada layanan informasi publik KIP-Center yaitu: Informasi publik, buku register, PPID (admin), hak akses, berkas digital, skpd dan pengguna. Model kepengelolaan KIP-Center juga dibentuk berdasarkan analisis entitas, peran tugas dan tanggung jawab PPID, serta penyesuaian fungsi pada masing-masing elemen dengan tugas dan peranannya sebagaimana yang terdapat pada suatu layanan informasi publik, bentuk kepengelolaan tersebut adalah: Atasan PPID sebagai supervisi layanan informasi publik dan pihak yang berhak menjawab pengajuan keberatan, PPID sebagai penanggung jawab layanan informasi publik yang dibantu oleh 4 bidang: bidang pengelolaan informasi dan dokumentasi, bidang pengelolaan TIK, bidang pelayanan informasi publik serta bidang pengaduan / penyelesaian keberatan. Selain itu, terdapat beberapa proses bisnis tambahan seperti verifikasi yang terdapat dalam beberapa proses bisnis yang melibatkan transaksi data dan proses bisnis pendaftaran pengguna pada layanan informasi publik di KIP-Center, berikut ini adalah proses bisnis yang terdapat pada KIP-Center: pengunggahan / *update* dan publikasi informasi publik, layanan permohonan informasi publik, layanan pengajuan keberatan, pendaftaran pengguna dan pencetakan laporan.

### Saran

Dari penelitian yang telah dilaksanakan pada dua lokasi badan publik pemerintah provinsi didapatkan bahwa belum

sepenuhnya lingkungan badan publik pemerintah provinsi tersebut siap dalam melakukan layanan informasi publik. Dari hal ini, tentunya dibutuhkan sosialisasi oleh Komisi Informasi sebagai instansi yang mengawal pelaksanaan UU KIP agar badan-badan publik di wilayahnya membentuk: PPID, Peraturan daerah tentang layanan informasi publik, dan kelengkapan layanan tersebut sebagai pelaksanaan dari UU KIP. Sosialisasi hendaknya tidak hanya di lingkungan pemerintahan, mengingat definisi badan publik tidak hanya berlaku pada lingkungan pemerintah daerah seperti yang tertuang dalam UU KIP.

Pengembangan aplikasi KIP-Center saat ini telah selesai dilaksanakan dan telah dilaksanakan uji coba internal semua fungsi dalam aplikasi tersebut. Dari uji coba tersebut fungsi aplikasi telah berjalan sepenuhnya sesuai dengan desain aplikasi yang telah dirancang. Beberapa fungsi dirasakan mampu memudahkan proses dokumentasi, permohonan dan penyampaian informasi publik.

Dalam implementasi KIP-Center, dibutuhkan dukungan oleh badan publik serta komisi informasi untuk menjalankan dan mensosialisasikan suatu sistem layanan informasi publik secara *online*. Dengan adanya dukungan tersebut, aplikasi KIP-Center dapat diuji coba secara publik sehingga seiring dengan pelaksanaan tersebut pematangan aplikasi dapat dilakukan dengan mendapatkan perbaikan dan masukan oleh end user baik dari masyarakat maupun dari PPID pengguna KIP-Center.

### DAFTAR PUSTAKA

- Hull, Elizabeth; Jackson, Ken; Dick, Jeremy. (2011) *Requirements Engineering Third Edition*. London: Springer.
- Johnston, Andrew K. (2003). *A Hacker's Guide to Project Management*. Great Britain: Butterworth-Heinemann
- Munassar, Nabil Mohammed Ali; Govardhan, A.. (2010) A Comparison Between Five Models Of Software Engineering. *IJCSI International Journal of Computer*

*Science Issues*, Vol. 7, Issue 5,  
September 2010.

### **Sumber lainnya**

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008  
Tentang Keterbukaan Informasi Publik,  
Republik Indonesia.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 35  
Tahun 2010 Tentang Pedoman  
Pengelolaan Pelayanan Informasi dan  
Dokumentasi di Lingkungan  
Kementerian Dalam Negeri dan  
Pemerintah Daerah, Republik Indonesia.

Komisi Informasi: “Peraturan Komisi  
Informasi Nomor 1 Tahun 2010 Tentang  
Standar Layanan Informasi Publik”  
(Dokumen Terbuka).

Peraturan Gubernur Banten Nomor 16 Tahun  
2011 Tentang Pedoman Pelayanan In-  
formasi dan Dokumentasi di  
Lingkungan Pemerintah Provinsi  
Banten.