

Penerapan Content Strategy untuk Pembuatan Website Informasi Klinik Kesehatan dengan Bantuan Arsitektur Informasi dan Enterprise Content Management

Elroi Christian Ndun

Prodi S1 Informatika, Fakultas Informatika
Universitas Telkom
Jl. Telekomunikasi no:1, Bandung
elroichristian97@gmail.com

Dana S. Kusumo

Prodi Rekayasa Perangkat Lunak, Fakultas Informatika
Universitas Telkom
Jl. Telekomunikasi no:1, Bandung
danakusumo@telkomuniversity.ac.id

Abstrak— Strategi konten merupakan konsep dalam merancang konten agar konten tidak hanya dibuat namun memiliki asal-usul atau sumber yang jelas dan diketahui kegunaannya. Strategi konten merupakan sebuah konsep untuk membantu manajemen konten dalam merekomendasikan konten yang sesuai dengan kebutuhan pengguna dan pemilik konten. Konten dibutuhkan untuk seluruh sistem yang memanfaatkan teknologi, tidak terkecuali website. Pemanfaatan website maupun sistem informasi terkadang kurang memperhatikan pengelolaan konten, sehingga tujuan utama dari konten tersebut kurang tersampaikan dengan baik. Penelitian ini bertujuan untuk merancang strategi konten yang akan dituangkan pada website publikasi klinik kesehatan. Strategi konten penelitian ini berfokus untuk mengolah konten website klinik, sehingga konten yang disajikan sesuai dengan tujuan utama dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Dalam merancang strategi konten, penelitian ini menggunakan bantuan konsep arsitektur informasi dan Enterprise Content Management. Hasil dari penelitian ini adalah terbentuknya rekomendasi konten yang dapat dituangkan pada website publikasi. Dalam mengevaluasi rekomendasi, penelitian ini menggunakan pengujian metode Delphi. Panel Delphi memberikan penilaian berdasarkan usulan dan hasil evaluasi strategi konten, selanjutnya rekomendasi tersebut dinilai oleh pengguna. Setelah konten pada penelitian ini selesai dibuat dan dievaluasi, maka konten dimanfaatkan oleh klinik studi kasus sebagai website publikasi dan menyelesaikan permasalahan yang ada pada klinik.

Kata kunci : Strategi Konten; Manajemen Konten; Website

I. PENDAHULUAN

Konten tidak selalu menjadi fokus dalam pengembangan web [1]. Web merupakan sebuah sistem yang digunakan sebagai media informasi untuk perkembangan dan kemajuan suatu perusahaan ataupun organisasi lainnya [2]. Manajemen konten dapat membantu sebuah perusahaan atau organisasi dalam membantu proses bisnis yang dimiliki. Tidak menutup kemungkinan bahwa website dimanfaatkan oleh berbagai kalangan bisnis termasuk klinik kesehatan. Klinik dapat memanfaatkan website untuk mempublikasikan klinik pada masyarakat dan memanfaatkan sistem informasi untuk membantu mengolah data pada klinik tersebut. Website

membutuhkan tim atau orang yang bertanggung jawab dalam mengelola konten pada situs web yang dikenal sebagai pengelola konten [1]. Untuk mengelola konten terdapat strategi yang disebut sebagai strategi konten atau content strategy. Strategi konten merupakan sebuah proses dalam pembuatan, mempublikasikan, dan tata kelola konten agar konten tersebut menjadi lebih bermanfaat [3].

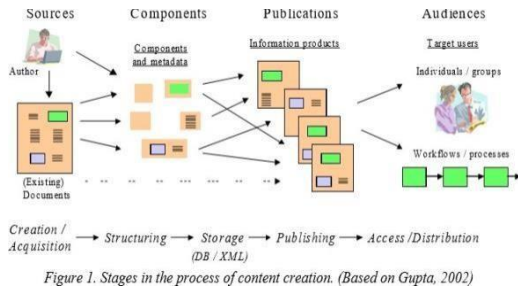
Penelitian ini berfokus pada perancangan strategi konten yang akan diterapkan pada website informasi klinik kesehatan. Penelitian ini memanfaatkan konsep Elements of User Experience sebagai metode pendukung dalam mengelola informasi dan Enterprise Content Management dalam merancang strategi penautan dan publikasi website. Penelitian ini akan diuji menggunakan konsep Delphi [10] dengan metode snowballing. Studi kasus pada penelitian ini adalah klinik kesehatan sebagai sumber data dari konten yang akan dibuat.

Pada penelitian ini membahas permasalahan bagaimana strategi konten dapat diterapkan pada website klinik kesehatan serta bagaimana mengevaluasi rekomendasi konten berdasarkan strategi konten. Penelitian ini berfokus pada permasalahan klinik kesehatan Aliya Medika untuk mengelola data publikasi klinik dan data internal inventaris serta SDM yang ada pada klinik. Tujuan dari penelitian ini adalah menerapkan strategi konten untuk mengelola konten dengan bantuan konsep information architecture dan ECM pada website klinik kesehatan, dan mengevaluasi rekomendasi konten yang dihasilkan berdasarkan strategi dengan menggunakan metode Delphi [10].

Content strategy/Strategi konten merupakan proses cara berpikir dari seorang author/penulis dalam mengelola konten yang baik yang melingkupi perencanaan, pembuatan, pengiriman data, dan tata kelola yang baik. Strategi konten memiliki tujuan, konten yang dibangun dengan manfaat yang terstruktur dengan baik dan mudah untuk ditemukan pada kemudian hari. Menurut buku yang ditulis oleh Kristina Halvorson seorang penerbit atau pembuat konten haruslah merencanakan konten yang ingin mereka buat jauh sebelum pembuatannya, pembuat harus menetapkan proses yang terukur [3]. Menurut Jenice Redish strategi konten memiliki

ruang lingkup diantaranya planned, coordinated, Reviewed regularly, Managed by someone in charge, dan Removed when it becomes outdated [6].

Enterprise content management (ECM) merupakan sebuah sistem yang membantu sebuah organisasi untuk mengatasi meningkatnya kerahasiaan data, volume data, dan informasi data [7]. Sesuai penelitian Shiva Russel [7], konsep ECM mencakup Manajemen Konten (CM) dan Dokumen Manajemen (DM). ECM merupakan istilah umum untuk untuk teknologi mengelola konten yang tidak terstruktur yang diberikan pada Gambar 1.



Gambar 1. Enterprise Content Management

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Ramon dan Martin yang berjudul A Strategy Development Process for Enterprise Content Management mengatakan sistem Dokumen manajemen bertujuan untuk mengatur dan membuat file mudah di temukan dan mudah di akses[8]. Konsep ECM mencakup Manajemen Konten (CM) dan Dokumen Manajemen (DM). ECM merupakan istilah umum untuk untuk teknologi mengelola konten yang tidak terstruktur. ECM mengacu pada teknologi, alat, dan metode untuk menyimpan, mengelola, melestarikan, dan mengirimkan konten. ECM memiliki empat bagian seperti pada gambar diatas yaitu Sources, Components, Publications, dan Audiences. ECM memiliki dua bagian yang melingkupi sistem ECM yaitu DM (Document management) dan CM (Content Management) [6]. DM dan CM memiliki proses yang dijelaskan oleh ramon yang dijabarkan sebagai berikut:

1) Document Management (DM)

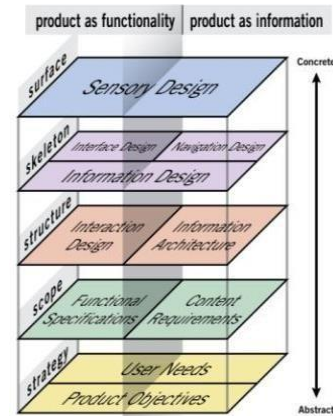
Dokumen manajemen berfokus pada data dari konten, dokumen manajemen dapat dimanfaatkan sebagai strategi penautan dari suatu konten. DM bertujuan untuk mengatur dan membuat file dapat diakses dan komponen dari data akan disimpan dalam bentuk database yang akan menjadi sumber dari konten.

2) Content Management (CM)

CM memfasilitasi bagaimana data yang sudah diatur dengan memanfaatkan DM agar dapat terdistribusi pada audiens [5] sesuai dengan penjelasan Martin mith yaitu CM merupakan proses collecting, managing, and publishing content.

Information architecture merupakan sebuah ide baru namun merupakan sebuah praktek lama [9]. Arsitektur informasi merupakan perancangan agar manusia yang menggunakan sistem memahami informasi secara tepat.

Yang menjadi penting pada kasus ini adalah user mendapatkan suatu manfaat walaupun sistem berorientasi pada fungsionalitas produk. Pada buku yang ditulis oleh jesse james yaitu elements of user experience, dia menjelaskan



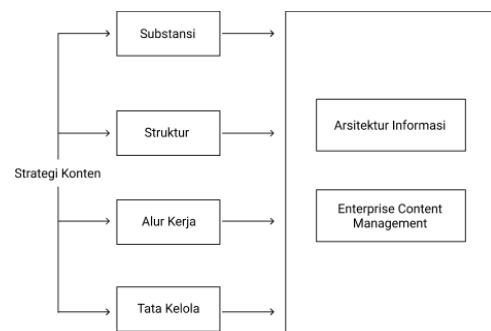
bahwa arsitektur terletak pada lapisan ketiga dari lima lapisan seperti pada Gambar 2.

Gambar 2. Elements of User Experience

Pada gambar diatas terdapat lima lapisan yang menjelaskan user experience dalam mengembangkan suatu sistem. Pada penelitian ini arsitektur informasi sangat dibutuhkan dalam menyusun informasi. Pada masing-masing lapisan terdapat bagian yang menjadi komponen dari satu lapisan. Konten manajemen hanya terletak sampai pada lapisan struktur pada bagian arsitektur informasi. Hal tersebut dikemukakan oleh Jesse James Garrett bagian interaction design dan lapisan menuju konkrit selanjutnya merupakan bagian CMS (Content Management Style) [4].

II. METODE

Pada penelitian ini akan dibuat rekomendasi konten untuk klinik kesehatan Aliya Medika. Dimana rekomendasi tersebut akan dilakukan secara akademis memperhatikan aspek strategi konten. Dalam merancang rekomendasi memanfaatkan konsep Information Architecture dan Enterprise Content Management. Penelitian ini akan memaparkan model kerangka kerja dalam merencanakan rekomendasi konten. Keterhubungan antara kerangka kerja dengan strategi konten dari acuan diberikan oleh Gambar 2.

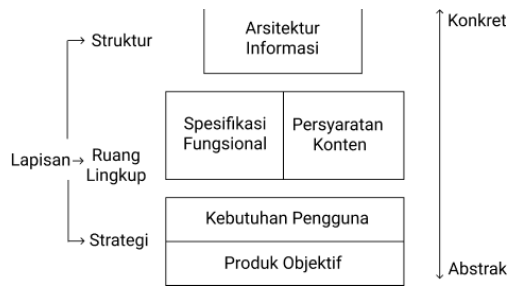


Gambar 3. Aspek strategi konten terhadap konsep pendukung

Berdasarkan gambar 3 diatas konsep arsitektur informasi dan ECM akan memfasilitasi agar aspek dari strategi konten dapat terpenuhi. Penelitian ini mengkolaborasikan antara wawancara CEO dan Analisa akademisi sehingga semua data yang dipaparkan tervalidasi kebenarannya. Tahapan implementasi arsitektur dan ECM akan dijelaskan sebagai berikut:

A. Arsitektur Informasi

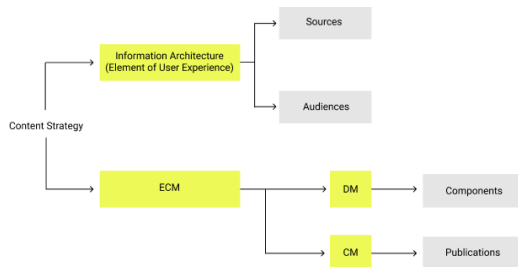
Gambar 4 di bawah merupakan tahapan dari penyusunan arsitektur informasi untuk manajemen strategi konten. Seluruh tahapan dari lapisan tersebut harus terpenuhi agar informasi yang dibutuhkan dapat terdefinisi dengan tepat.



Gambar 4. Lapisan struktur informasi

B. Enterprise Content Management (ECM)

Konsep ECM mencakup Manajemen Konten (CM) dan Dokumen Manajemen (DM). ECM merupakan istilah umum untuk untuk teknologi mengelola konten yang tidak terstruktur. Konsep ini ditunjukkan oleh Gambar 5.



Gambar 5. Content strategi model penelitian

ECM mengacu pada teknologi, alat, dan metode untuk menyimpan, mengelola, melestarikan, dan mengirimkan konten. ECM memiliki empat bagian seperti pada gambar diatas yaitu Sources, Components, Publications, dan Audiences. Dari empat bagian tersebut berhubungan dengan Information Architecture dari Elements of User Experience yang sudah dilakukan pada tahapan penelitian sebelumnya. Karena pada bagian Sources dan Audiences sudah terdefiniskan oleh Information architecture pada tahap sebelumnya, maka pada ECM berfokus pada bagian Components dan publications. Components akan diselesaikan dengan memanfaatkan bagian DM dan Publications akan diselesaikan dengan memanfaatkan CM.

Pada bagian ini hasil dari analisa yang sudah dilakukan berdasarkan konsep arsitektur informasi dan ECM akan dihubungkan dengan aspek dari strategi konten. Akan dipetakan melalui tabel dan hasil rekomendasi yang dilakukan. Selanjutnya rekomendasi yang sudah dilakukan akan dievaluasi oleh expert berdasarkan metode Delphi [10] dan memberi masukan terhadap aspek konten yang didefinisikan melalui konsep pendukung. Berdasarkan hal tersebut maka skema pengujian pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Validasi data studi kasus (produk objektif dan spesifikasi fungsional sistem) dan masyarakat
- Mencocokkan elemen strategi konten dengan hasil analisis dua metode pendukung (berupa tabel)
- Pengujian Delphi panel
- Pengujian user pada studi kasus dan masyarakat (berupa wawancara mengenai konten yang tertuang pada website).

Tahapan evaluasi sebelumnya merupakan tahapan sekuen yang berarti tahapan tersebut berurutan dan dilakukan secara bertahap sesuai dengan urutan. Tahapan tersebut akan dijelaskan pada bagian selanjutnya.

A. Validasi Data

Validasi data pada penelitian ini didapatkan hasil observasi dan wawancara terhadap user. Terdapat dua user yang berbeda dimana kebutuhan dan tujuan kedua kelompok user tersebut menggunakan pendekatan yang berbeda. Pendekatan terhadap user tersebut adalah sebagai berikut :

1) Klinik Aliyah medika sebagai studi kasus :

Dalam mendapatkan data dari klinik studi kasus penelitian ini menggunakan pendekatan observasi untuk menentukan spesifikasi fungsionalitas dan wawancara untuk mendapatkan tujuan atau produk objektif yang akan dibuat. Data tersebut dapat dilihat pada bagian lampiran.

2) Masyarakat umum :

Menggunakan pendekatan wawancara sehingga dari kelompok masyarakat yang memberikan jawaban akan dipilih satu sebagai perwakilan dari masyarakat lainnya, sebagaimana yang telah dijelaskan pada kebutuhan pengguna pada tahanan arsitektur informasi. Tentu saja masyarakat yang dipilih berdasarkan membandingkan kebutuhan masyarakat dengan tujuan dari website (apple to apple). Detail dari data masyarakat dapat dilihat pada Gambar 6. .

No	Deskripsi	Detail	Detail	Detail
1
2
3
4
5
6
7
8
9
10

Gambar 6. . Hasil analisis berdasarkan konsep pendukung

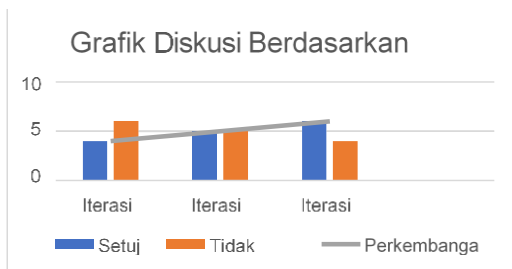
B. Hasil rekomendasi berdasarkan strategi

Setelah melakukan tahapan metode pendukung maka dapat ditarik kesimpulan konten berdasarkan konsep strategi konsep dengan tabel mapping antara konten dengan strategi yang dilakukan.

Berdasarkan tabel diatas aspek strategi konten akan dijawab berdasarkan analisa konsep pendukung yaitu arsitektur informasi dan ECM. Seluruh rekomendasi hasil tersebut merupakan rekomendasi dari konten yang akan di bangun. Rekomendasi hasil tersebut diberi atribut STR1, STR2, dan STR3 (dapat dilihat pada bab dan sub bab3) sehingga rekomendasi hasil tersebut benar dilakukan sesuai dengan konsep pendukung. Tabel tersebut akan diukur menggunakan panel delphi untuk mengevaluasi hasil berdasarkan tahapan ldiskusi acuan penelitian.

C. Delphi Panel

Pada bagian ini rekomendasi berdasarkan tabel analisa diatas akan dievaluasi oleh expert yang bertujuan untuk mengetahui dimana letak kekurangan dari tahapan penelitian, implementasi strategi, maupun proses pengambilan data berdasarkan studi kasus. Tahapan ini ditujukan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kebersetujuan expert terhadap penelitian yang dilakukan. Delphi panel ini dilakukan dengan meminta penilaian dan masukan expert, dengan menggunakan metode snowballing dimana expert yang sudah dipilih akan merekomendasikan expert selanjutnya. Expert ditentukan berdasarkan definisi Delphi yaitu expert harus berasal dari tempat yang menaungi penelitian ini dilakukan. Berdasarkan hasil penilaian yang sudah dilakukan, akan digambarkan melalui grafik pada Gambar 7.



Gambar 7. Hasil diskusi dengan Expert

Grafik diatas menggambarkan diskusi pertama hingga diskusi ketiga bersama expert dalam mengevaluasi table 5. Terlihat pada grafik perkembangan bahwa dari tiap diskusi ke diskusi menunjukkan tingkat kesepakatan expert dengan hasil analisis pada Tabel 5. Dapat dilihat juga bahwa pada grafik tersebut angka kebersetujuan expert mencapai angka 6 atau 60% berdasarkan penilaian expert setelah masukan yang diberikan. Untuk masukan dan table penilaian dapat dilihat pada bagian lampiran.

D. Pengujian Terhadap user

Pada tahap ini hasil yang sudah dievaluasi panel Delphi akan kembali dikembalikan pada user dengan pendekatan wawancara. Apakah hasil tersebut sudah memenuhi

kebutuhan dari pengguna sesuai dengan kelompoknya, hasil wawancara tersebut berupa demikian :

1. Masyarakat (Alvien Ihsan Ramadhan)

Kolom kebutuhan pengguna pada tabel diatas didapatkan berdasarkan lapisan strategi bagian kebutuhan pengguna arsitektur informasi. Berdasarkan kolom kebutuhan pengguna dapat terlihat bahwa sample perwakilan dari masyarakat setuju dengan konten yang telah dibuat, seperti pada Tabel 1.

Keterangan :

1. Sangat tidak setuju
2. Tidak Setuju
3. Setuju
4. Sangat Setuju

TABEL 1. WAWANCARA MASYARAKAT

No	Kebutuhan Pengguna	1	2	3	4
1	Informasi terkait Klinik (Dokter, fasilitas, testimoni, letak klinik)				v
2	Pendaftaran online				v
3	List antrian online				v

2. Karyawan Studi kasus Aliyah medika (CEO Klinik)

Kolom kebutuhan pengguna pada Tabel 2 didapatkan berdasarkan spesifikasi fungsionalitas dan produk objektif yang sudah dilakukan dengan cara observasi studi kasus. Spesifikasi fungsional tersebut dapat dilihat pada bagian lampiran dan produk objektif dapat dilihat pada lapisan scope arsitektur informasi.

TABEL 2. WAWANCARA KARYAWAN

No	Kebutuhan Pengguna	1	2	3	4
1	Informasi terkait Klinik (Dokter, fasilitas, testimoni, letak klinik)				v
2	Pendaftaran online				v
3	List antrian online				v

IV. KESIMPULAN

Content strategy pada penelitian ini terdiri dari beberapa tahapan, berdasarkan konsep pendukung yaitu arsitektur informasi penelitian ini diharuskan untuk mengambil data terkait yang ingin disusun informasinya. Maka tahapan yang dilakukan pertama adalah melakukan wawancara dan observasi kebutuhan penelitian. Selain konsep arsitektur informasi konsep ECM, pada penelitian ini adalah informasi yang sudah didapatkan akan diimplementasikan sesuai dengan bagian CM dan DM. setelah melakukan analisa kedua konsep tersebut akan

dilakukan pengujian menggunakan Delphi panel dan wawancara kembali kepada pengguna.

Berdasarkan panel Delphi, strategi konten yang dilakukan diskusi bersama expert untuk mengevaluasi dan memberi penilaian, penilaian ini mendapatkan nilai 60% tingkat kebersetujuan expert. Tingkat kebersetujuan expert dapat bertambah seiring dengan dilakukannya diskusi kembali atau penambahan expert. Meskipun penelitian ini hanya mendapatkan 60% namun strategi konten dapat diterapkan pada website studi kasus yang diangkat. Hal tersebut dikarenakan dari waktu ke waktu penilaian oleh expert terus menunjukkan perkembangan hingga mendekati angka yang lebih baik.

Dengan demikian konsep pendukung yaitu ECM dan arsitektur informasi dapat membantu dalam melakukan proses strategi konten agar konten dapat terbentuk dan memenuhi aspek dari strategi konten seperti pada tabel mapping hasil rekomendasi. Terdapat banyak metode yang bisa mendukung penyusunan konten, namun ECM dan arsitektur terbukti nyata dapat menciptakan model penyusunan strategi konten..

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Syilviani, F. I (2005). Content Management System dengan Fitur Rekrutmen Karyawan Online Menggunakan Metode Fuzzy Multi Criteria Decision Making.
- [2] Rach, M., & Halvorson, K. (2012). Content Strategy for the Web. Barkeley.
- [3] Redish, J. G. (2014). Leting Go of the Words (Second Edition). Elsevier.
- [4] Vipul K. Gupta, S. G. (2010). Overview of Content Management Approahes and Strategis.
- [5] O'Callaghan, R., & Smits, M. (2005). A Strategy Development Process for Enterprise Content Management.
- [6] Hullavarad, S., O'Hare, R., & Roy, A. (2014). Enterprise Content Management solutions—Roadmap strategy and. 1-5.
- [7] Svard, P. (2017). Differences and similarities between enterprise content management and records management. In P. Svard, Enterprise Content Management, Records Management and Information Culture Amidst e- Government Development (pp. 45-60).
- [8] Bloom, M. (2012). Content Strategy at Work. Elsevier
- [9] Garret, J., Garret. The Element of User Experience. Second edtion
- [10] A.Habibi, A.Sarafrazi and S.izadyar, "Delphi Technique Theo Framework In Qualitative, (Internatioanl Journal Engineering Science), Vol.3, No 0.4, PP.8-13,2014.