

**OPTIMALISASI PENGGUNAAN WEBSITE JAYAPURAKOTA SEBAGAI
SUMBER INFORMASI PUBLIK MENGGUNAKAN METODE SYSTEM
USABILITY SCALE**

Sara Andrianti Agustine Wakum
NPP. 30.1444
Asdaf Kota Jayapura Provinsi Papua
Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan
Email: sarrww@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Wenty Zahradi, S.Kom., M.Kom

ABSTRACT

Problems/Background (GAP): The government in carrying out public services to the community, the Jayapura City Communication and Informatics Service or (Diskominfo) provides a website that acts as a source of information and also services to the people of Jayapura City. The website designed by Diskominfo Jayapura is made in such a way that it is easy for the community to use. The central government remains focused on efforts to develop Smart City in Jayapura City to support the running of government, not only so that it is not left behind but so that it can meet the needs of users or the community. In this case Smart Government itself is one part of the realization of a Smart City. The government, in this case the Jayapura City Communication and Information Service, is trying to optimize the use of the website as a form of implementing the e-Government system as a source of public information. **Purpose:** the purpose of running the Jayapurakota website is to provide public services to the community in the form of information and services. **Methods:** this study uses qualitative research methods that apply descriptive methods and inductive approaches. This research in its process is research that solves problems using empirical data. **Results/findings:** The City of Jayapura, in this case the Office of Communication and Informatics, can expand the network to create a smart city and this can be implemented by creating points or areas that can access the internet quickly, which also makes it easier for people to get public services and can also realize a smart city in Jayapura City. **Conclusion:** The Jayapura City Communication and Informatics Service is trying to provide public services, namely providing various kinds of information that includes extensive services and information as well as information about OPD and various other types that can be enjoyed by the people of Jayapura City as users, and in the course of this website the Service Communication and Informatics Jayapura City always tries to optimize its services starting from features and also completeness in providing services and always trying to improve facilities and infrastructure so that the services provided can run.

Keywords: Public Service, System Usability Scale, Smart City.

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang(GAP): Pemerintah dalam menjalankan pelayanan publik kepada masyarakat, Dinas Komunikasi dan Informatika atau (Diskominfo) Kota Jayapura menyediakan website yang berperan sebagai sumber informasi dan juga layanan kepada masyarakat Kota Jayapura. *Website* yang dirancang oleh Diskominfo Jayapura ini dibuat sedemikian rupa agar mudah digunakan oleh masyarakat. Pemerintah pusat tetap berfokus pada upaya pengembangan *Smart City* di Kota Jayapura untuk mendukung jalannya pemerintahan, bukan hanya agar tidak tertinggal namun agar bisa memenuhi kebutuhan *user* atau masyarakat. Dalam hal ini *Smart Government* itu sendiri adalah salah satu bagian dari terwujudnya *Smart City*. Pemerintah dalam hal ini adalah Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jayapura berusaha untuk mengoptimalkan penggunaan website sebagai bentuk pelaksanaan system *e-Government* sebagai sumber informasi publik. **Tujuan:** tujuan dari *website* jayapurakota dijalankan adalah untuk memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dalam bentuk informasi dan pelayanan. **Metode:** penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang menerapkan metode deskriptif dan pendekatan induktif. Penelitian ini dalam prosesnya merupakan penelitian yang menyelesaikan masalah dengan menggunakan data empiris. **Hasil/temuan:** Kota Jayapura dalam hal ini Dinas Komunikasi dan Informatika dapat memperluas jaringan agar terwujudnya *smart city* dan hal ini dapat di implementasikan dengan membuat titik-titik atau kawasan yang dapat mengakses internet dengan cepat yang mana hal ini juga memudahkan masyarakat dalam mendapatkan layanan publik dan juga dapat mewujudkan *smart city* di Kota Jayapura. **Kesimpulan:** Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jayapura mencoba memberikan pelayanan publik yaitu menyediakan berbagai macam informasi yang memuat tentang pelayanan dan informasi secara luas dan juga informasi tentang OPD dan berbagai macam lainnya yang dapat dinikmati oleh masyarakat Kota Jayapura sebagai user, dan dalam berjalannya website ini Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jayapura selalu mencoba mengoptimalkan pelayanannya mulai dari fitur dan juga kelengkapan dalam memberikan pelayanan dan selalu berusaha untuk meningkatkan sarana dan prasarana agar pelayanan yang diberikan bisa berjalan.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, System Usability Scale, Smart City.

I. Pendahuluan

1.1. Latar Belakang

Era revolusi industri 4.0 yang di kenal dengan “*Cyber Physical System*” terdapat perubahan yang terjadi baik dalam lingkungan sosial maupun pemerintahan, hal ini dapat kita lihat dalam upaya pemerintah yang menjalankan *e-Government* di Indonesia berdasarkan Instruksi Presiden (INPRES) No.3 Tahun 2003 yang mewajibkan seluruh jajaran pemerintahan mulai dari menteri hingga pemerintah daerah untuk meningkatkan kinerja. Selain itu, ada skema awal untuk *e-Government*,

seperti peningkatan kualitas layanan publik melalui teknologi informasi dan pembentukan pemerintahan. Pemerintahan yang bersih dan transparan yang mampu merespon secara efektif tuntutan perubahan dan memperbaiki organisasi dan sistem manajemen pemerintahan. Kebijakan yang direncanakan membawa dampak dalam menerapkan otonomi daerah. Hal ini tentu saja dapat memudahkan pemerintah untuk menjalankan pemerintahan dalam memberikan pelayanan serta informasi kepada masyarakat Kota Jayapura. Proses yang pada awalnya dilakukan secara manual diganti dengan menggunakan aplikasi berbasis *website* yang menjadi bentuk dari pelaksanaan *e-Government* di Indonesia khususnya Kota Jayapura.

Komponen inti untuk membangun aplikasi adalah *User Interface* yang baik. Dengan kata lain, aplikasi ini harus mudah dipelajari, dipahami, dan digunakan, serta membuat pengguna ingin menggunakannya untuk menyelesaikan pekerjaan mereka. Ketidaknyamanan terkait penggunaan produk, sistem, atau layanan apa pun dapat mengindikasikan kegagalan pada fungsi produk, sistem, atau layanan yang diberikan. Banyak sistem yang sedang dibangun saat ini, namun belum ada *usability testing* yang dilakukan karena fokus untuk menyelesaikan permasalahan tersebut. Untuk mengukur *usability* aplikasi Anda, Anda dapat menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS). Metode SUS merupakan metode yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat *usability* suatu sistem karena dapat memberikan persepsi subjektif pengguna. Pengembangan sistem yang dilakukan oleh pemerintah didalamnya berisi tujuan penting yaitu penerapan *from Government to Citizen (G to C)* yakni upaya pemerintah dalam membantu masyarakat menangani kebutuhan masyarakat, dan upaya pemerintah dalam melaksanakan pelayanan publik berbasis teknologi untuk memudahkan masyarakat dalam hubungan antar masyarakat dan pemerintah.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil

Dalam rangka meningkatkan pelayanan dalam komunikasi, informasi, dan penyediaan layanan *e-government*, Pemerintah Kota Jayapura memberikan layanan melalui Komisi Komunikasi dan Informasi Kota Jayapura melalui penggunaan *website* di jayapurakota identifikasi. Hal ini sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang “Informasi dan Transaksi Elektronik”, Pasal 4 di mana informasi disediakan untuk membantu mendidik masyarakat dalam menghadapi globalisasi, dan Undang-Undang Nomor 2008 menjelaskan tentang “informasi publik” dalam Pasal 2 ayat 1 Di sini, semua informasi, termasuk informasi publik tersedia bagi semua pihak yang membutuhkan.

Melalui *website* tersebut masyarakat Kota Jayapura bisa mendapatkan pelayanan dari pemerintah Kota Jayapura secara *online*, sehingga dapat menghemat waktu, biaya serta bisa mendapatkan informasi dengan cara yang mudah. Namun, dalam penggunaan *website* di Kota Jayapura sendiri masih sering mengalami beberapa kendala dan kekurangan dalam proses pelaksanaannya. Sehingga masyarakat masih enggan untuk mengakses *website* tersebut. Hal ini dilihat dari jumlah kunjungan *website* yang dilakukan oleh peneliti melalui sebuah alat cek *traffic website* yang bernama <https://pro.similarweb.com/>.

SimilarWeb merupakan sebuah *website* yang menyediakan jasa *web analytics*, sehingga kita bisa mengetahui jumlah kunjungan pada *website* yang kita inginkan. Dengan melihat jumlah kunjungan ini, kita bisa mengukur perkembangan dari *website* tersebut. Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan oleh penulis pada

tanggal 25 Oktober 2022, dihasilkan bahwa jumlah kunjungan <5000, bahkan terus menurun pada bulan September 2022.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi dari beberapa penelitian terdahulu, yaitu Optimalisasi penggunaan website dalam upaya Meningkatkan Pelayanan Publik Dalam Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kantor dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru (Khoirunisa, 2021). Penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian sekarang yaitu menggunakan metode yang sama yaitu *System Usability Scale* untuk melakukan pengujian *Usability Testing* untuk meningkatkan optimalisasi pelayanan publik kepada masyarakat atau *user*. Selanjutnya ada penelitian tentang Analisis Dan Evaluasi Usability Website Smk Negeri 1 Merangin Dengan Menggunakan Metode *System Usability Scale* (SUS) (Indria, Lily 2021). Dan yang terakhir penelitian tentang Pengukuran *Usability* Pada Aplikasi Skripsi Dan Kerja Praktek (SISKP) Menggunakan *System Usability Scale* (Sandra Lihawa,2021)

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Hasil penelitian yang telah dilaksanakan oleh peneliti merujuk pada *capacity* dan *value*. *Capacity* atau kapasitas adalah faktor-faktor berikut yang realisasi kemampuannya atau keberdayaan pemerintah daerah untuk meningkatkan pemanfaatan situs sebagai sumber informasi publik di Kota Jayapura. Tanpa dukungan kapasitas pemerintah, hal ini tidak akan mungkin terjadi karena pelayanan yang diberikan oleh Dinas Komunikasi dan informasi Kota Jayapura di Kota Jayapura didasarkan pada kualitas peralatan teknis dan tersedianya tenaga yang berkualitas dan berpengalaman. *Value* atau nilai yang menjadi hal paling penting untuk melihat sebuah pelayanan berjalan dengan sukses atau tidak, sebab tidak akan ada gunanya jika tidak ada pihak yang merasa diuntungkan dengan adanya konsep tersebut. Dalam hal ini yang dapat menentukan besar atau tidaknya manfaat yang diperoleh dengan adanya *e-government* bukan hanya kalangan pemerintahan, melainkan masyarakat dan mereka yang berkepentingan.

1.5. Tujuan

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah menambah ilmu pengetahuan dan wawasan keilmuan akademis khususnya ilmu Manajemen Pemerintahan di bidang Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan. Selain itu, penelitian ini berguna sebagai sarana bagi praja IPDN untuk mengembangkan ilmu pengetahuan serta hasil penelitian ini dapat memberi masukan dibidang keilmuan bagi Institut Pemerintahan Dalam Negeri mengenai optimalisasi *Website* bagi pemerintahan. Kemudian memberikan rekomendasi kepada Dinas Komunikasi dan Informatika untuk mengatasi permasalahan sumber informasi publik guna menyediakan layanan terbaik bagi user atau pengguna website jayapurakota sebagai sumber informasi publik. Dan yang terakhir menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya tentang kajian penggunaan website jayapurakota sebagai sumber informasi publik di kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jayapura.

II. Metode

Peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif yang menerapkan metode deskriptif dan pendekatan induktif. Penelitian ini dalam prosesnya merupakan penelitian yang menyelesaikan masalah dengan menggunakan data empiris.

Penelitian kualitatif memiliki latar alamiah, mengandalkan manusia sebagai alat penelitian, mengadakan analisis secara induktif, bersifat deskriptif, penelitian yang berdasarkan pada usaha menemukan teori dasar, lebih mementingkan proses daripada hasil, membatasi studi dengan fokus, memiliki seperangkat kriteria yang digunakan untuk memeriksa keabsahan data rancangan yang bersifat sementara, dan hasil studi yang digunakan disepakati oleh dua belah pihak yaitu peneliti dan subjek penelitian.

Penelitian yang bersifat deskriptif merupakan penelitian yang dalam prosesnya agar mengetahui hasil dari sebuah variabel, dimana satu variabel ataupun lebih dengan membuat atau membandingkan antara penghubung dengan variabel yang lain. Karakteristik penelitian kualitatif ialah penggunaan analisis data secara induktif, yang mana akan digunakan penulis dalam melakukan penelitian (Sugiyono, 2013).

III. Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian ini membahas tentang uraian dan analisis data-data yang diperoleh melalui hasil wawancara dengan informan, observasi dan melihat dokumen-dokumen yang diperlukan dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jayapura. Hasil Penelitian akan menghasilkan optimalisasi penggunaan *website* Kominfo.Jayapurakota.go.id Sebagai Sumber Informasi Publik Di Kota Jayapura, sehingga dalam melaksanakan pengoptimalisasian *website* dinas komunikasi dan informatika Kota Jayapura dapat dilaksanakan sesuai dengan dengan prinsip Optimalisasi dan *E-Government*.

3.1. Capacity

Capacity atau kapasitas adalah faktor-faktor berikut yang realisasi kemampuannya atau keberdayaan pemerintah daerah untuk meningkatkan pemanfaatan situs sebagai sumber informasi publik di Kota Jayapura. Tanpa dukungan kapasitas pemerintah, hal ini tidak akan mungkin terjadi karena pelayanan yang diberikan oleh Dinas Komunikasi dan informasi Kota Jayapura di Kota Jayapura didasarkan pada kualitas peralatan teknis dan tersedianya tenaga yang berkualitas dan berpengalaman. Kedua sumber ini harus diperlakukan dengan hati-hati dan dengan pertimbangan yang serius.

3.2. Value

Value atau nilai yang menjadi hal paling penting untuk melihat sebuah pelayanan berjalan dengan sukses atau tidak, sebab tidak akan ada gunanya jika tidak ada pihak yang merasa diuntungkan dengan adanya konsep tersebut. Dalam hal ini yang dapat menentukan besar atau tidaknya manfaat yang diperoleh dengan adanya e-government bukan hanya kalangan pemerintahan, melainkan masyarakat dan mereka yang berkepentingan.

Fenomena yang telah terjadi dilihat peneliti dari sisi bagaimana perubahan pelayanan dengan menggunakan *website* dan bagaimana respon dan adaptasi terhadap sistem layanan menggunakan *website* ini menjadi hal yang harus diperhatikan dalam indikator.

3.3. Faktor – faktor Penghambat dalam Mengoptimalisasikan Penggunaan *website* Kominfo.Jayapurakota.go.id sebagai Sumber Informasi Publik Di Kota Jayapura

Kurangnya sarana dan prasarana yang digunakan sebagai pendukung sistem website kominfo.jayapurakota.go.id yang menyebabkan banyak kendala yang terjadi. Kurangnya Sosialisasi yang dilakukan oleh pihak Diskominfo sehingga banyak masyarakat yang belum mengetahui tentang website kominfo.jayapurakota.go.id yang menjadi sumber informasi publik di kota jayapura. Kurangnya sumber daya manusia yang dibutuhkan untuk mengelola website mengakibatkan informasi yang diberikan tidak *up to date*.

IV. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jayapura Provinsi Papua dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat Kota Jayapura maka penulis menyimpulkan sebagai berikut:

- a. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jayapura mencoba memberikan pelayanan publik yaitu menyediakan berbagai macam informasi yang memuat tentang pelayanan dan informasi secara luas dan juga informasi tentang OPD dan berbagai macam lainnya yang dapat dinikmati oleh masyarakat Kota Jayapura sebagai user, dan dalam berjalannya website ini Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jayapura selalu mencoba mengoptimalkan pelayanannya mulai dari fitur dan juga kelengkapan dalam memberikan pelayanan dan selalu berusaha untuk meningkatkan sarana dan prasarana agar pelayanan yang diberikan bisa berjalan.
- b. Dalam memberikan pelayanan publik terhadap masyarakat Kota Jayapura tentu saja mengalami beberapa kendala seperti kurangnya sarana dan prasarana yang digunakan sebagai pendukung sistem website [jayapurakota](http://jayapurakota.go.id) yang menyebabkan banyak kendala yang terjadi seperti keterlambatan dalam mengupdate informasi yang diberikan kepada masyarakat yang mana setiap harinya, dan kurangnya sarana dan prasarana ini juga berdampak pada penunjang program penggunaan website yang masih perlu ditingkatkan karena Dinas Komunikasi dan Informatika belum memiliki backup server online yang mana dalam kasus ini ketika terjadi pemadaman listrik atau jaringan yang tiba-tiba hilang maka server akan otomatis mati dan akan berpengaruh kepada website itu sendiri, dan untuk ruangan server juga belum dimiliki secara permanen yang mana server ini harus dilindungi dengan baik karena menyimpan berbagai macam file informasi yang sangat penting lainnya.
- c. Dari hasil *Usability Testing* atau pengujian kegunaan dalam website [jayapurakota](http://jayapurakota.go.id) ini, peneliti menggunakan metode SUS untuk mengetahui kepuasan pengguna atau kemudian dari hasilnya peneliti dapat menyimpulkan bahwa penggunaan website bisa berjalan dengan baik, angka kepuasan masyarakat sudah dapat dikatakan baik oleh.

Keterbatasan Penelitian

Kurangnya sarana dan prasarana yang digunakan sebagai pendukung sistem website kominfo.jayapurakota.go.id yang menyebabkan banyak kendala yang terjadi. Kurangnya Sosialisasi yang dilakukan oleh pihak Diskominfo sehingga banyak masyarakat yang belum mengetahui tentang website kominfo.jayapurakota.go.id yang menjadi sumber informasi publik di kota jayapura. Kurangnya sumber daya manusia yang dibutuhkan untuk mengelola website mengakibatkan informasi yang diberikan tidak *up to date*.

Arah Masa Depan Penelitian

Untuk mendukung berjalannya pelayanan publik yang baik dengan memanfaatkan website jayapurakota pemerintah Kota Jayapura dalam hal ini Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jayapura harus melakukan sosialisasi yang mana hal ini berfungsi untuk memberitahukan kepada masyarakat dan juga menjelaskan tentang pelayanan dan informasi yang akan didapatkan, dan sosialisasi ini juga bukan hanya di berikan melalu social media namun harus juga langsung kepada masyarakat dengan berbagai cara dalam bentuk sosialisasi baik dengan menggunakan media online, media cetak ataupun yang lainnya. Dalam mengupdate informasi pada website jayapurakota, yang bertugas adalah 4 orang dari Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Jayapura yang mana hal ini juga bisa menjadi tolak ukur agar pemerintah bisa lebih memberikan kesempatan kepada SDM agar pekerjaan dapat lebih mudah dan cepat dalam hal ini untuk memberikan informasi dan pelayanan kepada masyarakat. Tujuan dari website jayapurakota dijalankan adalah untuk memberitan pelayanan publik kepada masyarakat dalam bentuk informasi dan pelayanan oleh sebab itu peneliti memberikan saran agar Kota Jayapura dalam hal ini Dinas Komunikasi dan Informatika dapat memperluas jaringan agar terwujudnya smart city dan hal ini dapat di implementasikan dengan membuat titik-titik atau kawasan yang dapat mengakses internet dengan cepat yang mana hal ini juga memudahkan masyarakat dalam mendapatkan layanan publik dan juga dapat mewujudkan smart city di Kota Jayapura.

V. Ucapan Terima Kasih

Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak yang telah membantu dalam penyusunan Skripsi ini. Terlebih ucapan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada Ibu terkasih, Rina Waly yang telah membesarkan, merawat, mendoakan dan menjagaku dengan penuh kasih sayang. Alm. Ayah terkasih, Yance Wakum Dan seluruh keluarga besar di Kota Kupang, Alor dan Sarmi yang senantiasa mendokan dan mendukung.

VI. Daftar Pustaka

- Indria, Lily. 2021. Analisis Dan Evaluasi Usability Website Smk Negeri 1 Merangin Dengan Menggunakan Metode *System Usability Scale* (SUS). Jambi
Instruksi Presiden (INPRES) No.3 Tahun 2003
Khoirunisa, 2021 Optimalisasi penggunaan website dalam upaya Meningkatkan Pelayanan Publik Dalam Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kantor dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Pekanbaru
Sandra Lihawa. 2021. Pengukuran *Usability* Pada Aplikasi Skripsi Dan Kerja Praktek (SISKP) Menggunakan *System Usability Scale*
Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik