

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transformasi layanan publik di Indonesia berjalan seiring dengan percepatan digitalisasi pemerintahan, di mana situs web Organisasi Perangkat Daerah (OPD) menjadi kanal utama untuk penyampaian informasi kepada masyarakat. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik mengharuskan badan publik menyediakan informasi yang akurat, mudah diakses, dan tepat waktu. Peningkatan penetrasi internet memperkuat urgensi kanal digital pemerintah, dengan survei APJII 2023 menunjukkan jumlah pengguna internet di Indonesia telah melampaui 200 juta, dengan penetrasi mencapai lebih dari 75% populasi[1]. Hal ini mengubah ekspektasi masyarakat terhadap layanan publik yang disediakan melalui platform digital, terutama di wilayah perkotaan padat seperti DKI Jakarta, yang memiliki lebih dari 10 juta penduduk [2]. Dalam konteks ini, kualitas situs web pemerintah, seperti situs Dinas Sumber Daya Air (Dinas SDA) DKI Jakarta, menjadi sangat penting karena berkaitan langsung dengan pengambilan keputusan sehari-hari warga, seperti informasi banjir atau jadwal pekerjaan infrastruktur [3].

Masalah yang dihadapi adalah bahwa efektivitas penyampaian informasi publik melalui situs web pemerintah tidak hanya bergantung pada ketersediaan konten, tetapi juga pada aspek usability (kemudahan penggunaan), kinerja teknis (kecepatan muat), serta aksesibilitas. Standar internasional, seperti ISO 9241-11, mendefinisikan usability sebagai sejauh mana suatu situs dapat digunakan untuk mencapai tujuan tertentu dengan efektif dan efisien[4]. Kecepatan muat dan responsivitas situs yang rendah dapat mengganggu pengalaman pengguna dan

memengaruhi keberhasilan penyampaian informasi publik, terlebih bagi warga yang mengakses melalui perangkat seluler dengan kualitas jaringan yang fluktuatif.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan konteks kebutuhan warga DKI Jakarta atas informasi sumber daya air yang cepat, akurat, dan mudah diakses, serta peran strategis situs Dinas SDA sebagai kanal resmi, berikut dua permasalahan utama yang diangkat untuk diteliti lebih lanjut:

1. Pengguna berpotensi kesulitan menemukan pengumuman atau imbauan, menelusuri peta atau genangan, mengajukan pengaduan, serta mengunduh dokumen karena label atau menu kurang konsisten, hierarki informasi tidak jelas, dan fitur pencarian internal belum efektif. Dampaknya tampak pada rendahnya *task success rate*, lamanya waktu penyelesaian tugas, meningkatnya kesalahan, dan menurunnya kepuasan yang pada akhirnya mengurangi efektivitas situs sebagai kanal informasi publik.
2. Waktu muat konten utama yang lambat, respons interaksi yang tertunda, dan pergeseran tata letak mengganggu pengalaman, terutama pada ponsel dan jaringan yang fluktuatif. Potensi penyebabnya antara lain ukuran aset halaman yang besar, pemanggilan sumber daya yang tidak efisien, dan optimasi *front-end* yang belum memadai. Konsekuensinya adalah meningkatnya *bounce*, turunnya keberhasilan tugas, serta berkurangnya kepercayaan pengguna terhadap keandalan informasi yang disajikan.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan dua pokok permasalahan (1) *usability* dan *findability* pada alur tugas kritikal yang belum optimal, serta (2) kinerja teknis (*web performance*) yang belum konsisten lintas perangkat dan kondisi jaringan maka rumusan masalah penelitian ini diarahkan untuk menguji secara empiris kualitas pengalaman pengguna dan kinerja situs secara terukur, sekaligus menjembatani kesenjangan antara persepsi pengguna dan metrik objektif.

1. Sejauh mana tingkat *usability* situs Dinas SDA DKI Jakarta pada alur tugas kritikal (menemukan pengumuman/imbauan, menelusuri peta/genangan, mengajukan pengaduan, mengunduh dokumen) jika diukur menggunakan *System*

Usability Scale (SUS), dan hambatan spesifik apa yang paling memengaruhi efektivitas penyampaian informasi?

2. Bagaimana tingkat kecepatan muat dan responsivitas situs pada berbagai perangkat dan kondisi jaringan, serta bagaimana keterkaitannya dengan persepsi pengguna yang diukur menggunakan SUS, sehingga elemen halaman atau komponen yang menjadi *bottleneck* terhadap efektivitas penyampaian informasi dapat diidentifikasi?

1.4 Tujuan Penelitian

Sebagai tindak lanjut dari dua pokok permasalahan (1) keterpakaian (*usability*) dan *findability* pada alur tugas kritikal yang belum optimal, serta (2) kinerja teknis (web performance) yang belum konsisten lintas perangkat dan kondisi jaringan maka tujuan penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

- 1 Mengukur tingkat *usability* situs Dinas SDA DKI Jakarta pada alur tugas kritikal menggunakan *System Usability Scale* (SUS), serta mengidentifikasi hambatan spesifik yang menurunkan efektivitas penyampaian informasi.
- 2 Menilai kinerja teknis situs terutama kecepatan muat dan responsivitas melalui analisis metrik (LCP, INP, CLS, FCP dan TTFB), serta memetakan keterkaitannya dengan skor SUS guna menentukan elemen/komponen yang menjadi *bottleneck* dan menetapkan prioritas perbaikan.
- 3 Sebagai salah satu syarat kelulusan Program Sarjana di Program Studi Sistem Informasi Universitas Nusa Mandiri, yang merupakan bagian dari penyelesaian tugas akhir untuk meraih gelar sarjana.

1.5 Ruang Lingkup

Untuk menjaga fokus dan konsistensi dengan tujuan penelitian, studi ini membatasi diri pada evaluasi efektivitas website resmi Dinas Sumber Daya Air Provinsi DKI Jakarta sebagai kanal penyampaian informasi publik, dengan ruang lingkup sebagai berikut:

1. Penelitian menilai efektivitas penyampaian informasi dari dua dimensi utama:
 - (a) Usability & findability

Pada alur tugas kritikal menemukan pengumuman atau imbauan, menelusuri peta atau genangan, mengajukan pengaduan, dan mengunduh dokumen diukur menggunakan *System Usability Scale* (SUS) untuk menangkap persepsi menyeluruh atas kemudahan penggunaan. Dilengkapi uji tugas terarah untuk mengamati kemampuan penyelesaian tugas dan sumber friksi nyata

(b) Web performance

terutama kecepatan muat dan responsivitas dinilai menggunakan metrik kuantitatif (LCP, INP, CLS, TTFB) pada halaman/fitur yang paling sering dan penting diakses warga.

2. Obyek penelitian adalah situs web publik Dinas SDA DKI Jakarta (bukan sistem internal). Unit analisis adalah pengalaman pengguna saat berinteraksi dengan halaman/fitur kritikal yang berhubungan langsung dengan kebutuhan informasi warga DKI Jakarta. Partisipan penelitian difokuskan pada pengguna yang pernah mengakses situs dalam periode studi, dengan variasi perangkat untuk merefleksikan kondisi penggunaan nyata.
3. Pengumpulan data dilakukan dalam rentang waktu penelitian yang ditetapkan (snapshot periode studi), sehingga temuan merefleksikan kondisi situs pada saat pengukuran. Studi tidak melakukan pemantauan longitudinal musiman atau komparasi antar-tahun, kecuali sebagai konteks naratif bila tersedia informasi pendukung.
4. Penelitian menggunakan dua pendekatan utama yang saling melengkapi:
 - a) *Usability Testing* berbasis *System Usability Scale* (SUS), ditambah tugas terarah, untuk menangkap persepsi dan hambatan nyata pada alur tugas kritikal.
 - b) *Performance Analysis* pada halaman atau fitur prioritas untuk mengukur kecepatan muat, stabilitas visual, dan respons interaksi, hasilnya ditriangulasi dengan skor SUS guna memetakan *bottleneck* spesifik yang memengaruhi efektivitas penyampaian informasi.