

# TINGKAT AKSEPTABILITAS DIGITAL APLIKASI JAKARTA KINI (JAKI) BAGI PENYANDANG DISABILITAS

Mutiara Tri Apriyani Cahyadi<sup>1</sup>, Wahid Abdulrahman<sup>2</sup>

Email: [mutiaracahyadi60@gmail.com](mailto:mutiaracahyadi60@gmail.com)

Departemen Politik dan Ilmu Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro

Jl. Prof. H. Soedarto, SH, Tembalang, Semarang, Kode Pos 50139

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 74654505

Laman: <https://www.fisip.undip.ac.id> Email: [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

## ABSTRAK

Transformasi digital Jakarta Smart City (JSC) bertujuan meningkatkan transparansi pemerintahan dan akses informasi publik bagi seluruh warga DKI Jakarta, termasuk penyandang disabilitas. Namun, keterbatasan fitur inklusif masih memengaruhi akseptabilitas layanan. Penelitian ini mengukur akseptabilitas digital aplikasi Jakarta Kini (JAKI) bagi penyandang disabilitas serta mengidentifikasi faktor penghambat akses. Pendekatan *mixed method* digunakan dengan kuesioner skala Likert kepada 100 responden penyandang disabilitas di DKI Jakarta dan observasi penggunaan aplikasi. Data dianalisis secara deskriptif kuantitatif dan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa akseptabilitas digital JAKI berada pada kategori cukup aksesibel, namun masih terdapat hambatan pada dimensi *Perceivable* dan *Operable*, khususnya pada teks alternatif, kontras visual, dan navigasi pembaca layar. Faktor yang memengaruhi akseptabilitas meliputi aksesibilitas teknologi, keterbukaan informasi, dan fasilitas inklusif. Penelitian ini menegaskan pentingnya peningkatan aksesibilitas digital JAKI guna mendukung pemerintahan transparan dan inklusif sesuai UU No. 14 Tahun 2008.

**Kata Kunci:** Aksesibilitas Digital, *Jakarta Smart City*, Penyandang Disabilitas, Keterbukaan Informasi Publik, Inklusi Digital.

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Ilmu Pemerintahan Universitas Diponegoro

<sup>2</sup> Dosen Ilmu Pemerintahan Universitas Diponegoro

## ABSTRACT

*The digital transformation of Jakarta Smart City (JSC) aims to improve government transparency and access to public information for all Jakarta residents, including people with disabilities. However, limited inclusive features still affect service acceptability. This study measures the digital acceptability of the Jakarta Kini (JAKI) application for people with disabilities and identifies factors that hinder access. A mixed methods approach was used using a Likert-scale questionnaire to 100 respondents with disabilities in DKI Jakarta and observations of application usage. Data were analyzed descriptively, quantitatively and qualitatively. The results show that JAKI's digital acceptability is in the moderately accessible category, but there are still obstacles in the Perceivable and Operable dimensions, particularly in alternative text, visual contrast, and screen reader navigation. Factors influencing acceptability include technological accessibility, information openness, and inclusive facilities. This study emphasizes the importance of improving JAKI's digital accessibility to support transparent and inclusive governance in accordance with Law No. 14 of 2008.*

**Keywords:** *Digital Accessibility, Jakarta Smart City, Persons with Disabilities, Public Information Disclosure, Digital Inclusion.*

## PENDAHULUAN

Transparansi pemerintahan merupakan prasyarat utama dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang demokratis dan akuntabel. Keterbukaan informasi publik memungkinkan masyarakat melakukan pengawasan, evaluasi kebijakan, serta membangun kepercayaan terhadap pemerintah (Nurdiansyah, 2016).

Hak atas informasi publik juga merupakan bagian dari hak asasi manusia yang menjamin partisipasi warga dalam ruang publik dan memastikan akuntabilitas

negara, sehingga menjadi elemen penting dalam demokrasi modern. Di Indonesia, jaminan tersebut ditegaskan melalui Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik yang mewajibkan badan publik menyediakan informasi yang terbuka, mudah diakses, dan tidak diskriminatif, termasuk bagi kelompok rentan seperti penyandang disabilitas.

Perkembangan teknologi informasi mendorong pergeseran penyediaan informasi publik ke platform digital.

Transformasi digital memungkinkan pemerintah menyampaikan informasi secara lebih cepat dan luas, sekaligus meningkatkan partisipasi masyarakat dalam tata kelola pemerintahan (Hendro Wijayanto, n.d.). Dalam konteks pemerintahan daerah, konsep *smart city* berkembang sebagai pendekatan integrasi teknologi digital untuk meningkatkan efisiensi layanan, transparansi pemerintahan, dan keterlibatan warga (Amira Sofa, 2023).

Pemerintah Provinsi DKI Jakarta mengimplementasikan konsep tersebut melalui program *Jakarta Smart City* (JSC), salah satunya melalui aplikasi Jakarta Kini (JAKI) sebagai platform utama penyampaian informasi publik, layanan pengaduan, dan partisipasi masyarakat (Barunea et al., 2023). Dengan posisi JAKI sebagai gerbang utama layanan digital pemerintah daerah, keberhasilan keterbukaan informasi publik tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga oleh sejauh mana layanan tersebut dapat diterima dan digunakan oleh seluruh kelompok masyarakat.

Meskipun JAKI berkontribusi terhadap layanan digital pemerintahan, penyandang disabilitas masih berpotensi menghadapi hambatan dalam mengakses, memahami, dan menggunakan informasi digital akibat keterbatasan sensorik, fisik, maupun kognitif (Poerwanti et al., 2024).

Padahal, hak penyandang disabilitas atas akses informasi telah dijamin dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 yang menegaskan kewajiban negara menyediakan layanan informasi, termasuk layanan digital, secara setara dan nondiskriminatif.

Secara normatif, aksesibilitas layanan digital mengacu pada prinsip *Web Content Accessibility Guidelines* (WCAG) 2.1 yang mencakup aspek dapat dipersepsi, dioperasikan, dipahami, dan kompatibel dengan teknologi asistif (W3C, 2018). Namun, berbagai studi menunjukkan bahwa layanan digital pemerintah belum sepenuhnya memenuhi prinsip tersebut, terutama pada desain antarmuka dan navigasi, sehingga memengaruhi tingkat penerimaan layanan oleh penyandang disabilitas (Fithriyaningrum et al., 2021).

Dalam konteks ini, akseptabilitas digital menjadi konsep penting untuk menilai sejauh mana layanan digital aplikasi Jakarta Kini (JAKI) dapat diterima, dipahami, dan digunakan secara nyaman sesuai dengan kemampuan dan kebutuhan pengguna (Darmadi et al., 2017). Penelitian mengenai aplikasi JAKI sebelumnya lebih banyak menyoroti efektivitas layanan dari perspektif masyarakat umum, sementara kajian yang secara khusus menempatkan penyandang disabilitas sebagai pengguna utama masih terbatas (Barunea et al., 2023).

Berdasarkan celah tersebut, penelitian ini berfokus pada analisis tingkat akseptabilitas digital aplikasi Jakarta Kini (JAKI) bagi penyandang disabilitas dalam mendukung keterbukaan informasi publik. Kebaruan penelitian ini terletak pada pengukuran penerimaan layanan digital aplikasi JAKI dari perspektif pengguna disabilitas dengan mengaitkannya pada aksesibilitas digital dalam pemenuhan hak akses informasi bagi kelompok rentan, khususnya penyandang disabilitas, sebagai upaya mendorong pengembangan *Jakarta Smart City* yang lebih inklusif.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan *mixed method* dengan desain *explanatory sequential*, di mana metode kuantitatif menjadi pendekatan utama dan metode kualitatif sebagai pendukung. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk mengukur tingkat akseptabilitas digital aplikasi Jakarta Kini (JAKI) bagi penyandang disabilitas, sedangkan pendekatan kualitatif bertujuan memperdalam pemahaman mengenai hambatan aksesibilitas digital yang dialami pengguna.

Data kuantitatif dikumpulkan melalui survei kuesioner berskala Likert empat poin kepada 100 penyandang disabilitas di Provinsi DKI Jakarta yang

pernah atau sedang menggunakan aplikasi JAKI. Penentuan jumlah sampel mengacu pada rumus Slovin sebagai estimasi minimum, dengan teknik *non-probability sampling* berbasis kriteria, sehingga hasil penelitian bersifat deskriptif dan tidak untuk generalisasi statistik. Instrumen kuesioner disusun berdasarkan dimensi aksesibilitas digital, yaitu *perceivable*, *operable*, *understandable*, dan *robust*.

Data kualitatif diperoleh melalui observasi penggunaan aplikasi, dokumentasi tampilan dan fitur JAKI, serta wawancara terbatas dengan penyandang disabilitas dan pihak sekolah luar biasa guna mengidentifikasi hambatan aksesibilitas yang tidak terungkap melalui survei.

Analisis data kuantitatif dilakukan menggunakan statistik deskriptif, meliputi perhitungan nilai rata-rata dan distribusi jawaban responden dengan bantuan SPSS Statistics 23, serta tabulasi silang (*crosstab*) untuk menggambarkan pola persepsi responden terhadap aksesibilitas digital aplikasi JAKI (Muhson, 2006; Djaswadi et al., 2017).

Analisis data kualitatif dilakukan secara deskriptif-interpretatif melalui tahapan reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan untuk memperkuat dan menjelaskan hasil kuantitatif sesuai desain *explanatory sequential*. Analisis ini bersifat deskriptif dan dilakukan secara

sederhana tanpa pengujian inferensial. Skor jawaban responden diklasifikasikan pada skala Likert empat poin, yaitu sangat tidak setuju (1), tidak setuju (2), setuju (3), dan sangat setuju (4).

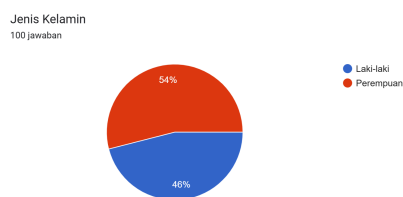
## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Analisis Tingkat Akseptabilitas Digital Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) bagi Penyandang Disabilitas

Penelitian ini melibatkan 100 responden penyandang disabilitas di DKI Jakarta yang pernah atau sedang menggunakan aplikasi JAKI. Data ini dikumpulkan melalui platform Google Form yang dirancang untuk memperoleh jawaban secara akurat dan efisien. Penyebaran kuesioner dilakukan pada periode 14 oktober 2025 sampai 11 november 2025.

#### 1. Karakteristik Responden

##### a. Jenis Kelamin

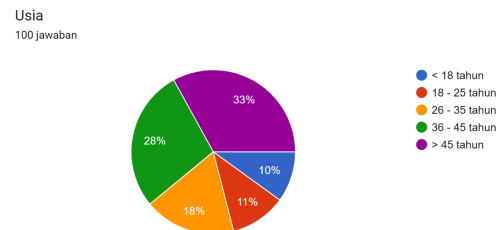


**Gambar 1.** Karakteristik Jenis Kelamin

Berdasarkan diagram gambar di atas, dapat dimengerti bahwa komposisi responden pada penelitian kali ini didominasi oleh perempuan dengan jumlah

54 orang (54%), sedangkan untuk responden laki-laki berjumlah 46 orang (46%).

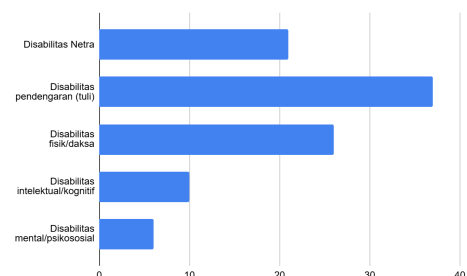
##### b. Usia



**Gambar 2.** Karakteristik Usia

Berdasarkan gambar di atas, sebanyak 10% responden berusia di bawah 18 tahun, 11% berusia 18-25 tahun, 18% berusia 26-35, 28% berusia 36-45 tahun, dan 33% berusia di atas 45 tahun. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden berada pada kelompok usia di atas 35 tahun, yang umumnya sudah memiliki pengalaman dan kedewasaan dalam menggunakan maupun menilai layanan digital seperti aplikasi JAKI.

##### c. Jenis Disabilitas

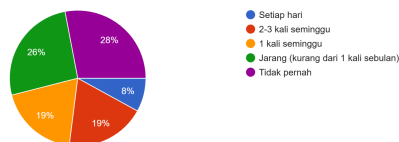


**Gambar 3.** Karakteristik Jenis Disabilitas

Berdasarkan diagram batang di atas, sebagian besar responden merupakan penyandang disabilitas pendengaran sebanyak 37%, diikuti oleh disabilitas fisik/daksa sebanyak 26%, disabilitas netra sebanyak 21%, disabilitas intelektual sebanyak 10%. Temuan ini menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah penyandang disabilitas pendengaran yang cenderung membutuhkan aksesibilitas informasi berbasis visual dalam penggunaan layanan digital aplikasi JAKI. dan disabilitas mental sebanyak 6%.

#### d. Tingkat Frekuensi Penggunaan Layanan Digital Aplikasi JAKI

Frekuensi Penggunaan Layanan Jakarta Smart City (misalnya, aplikasi JAKI atau website smartcity.go.id)  
100 jawaban



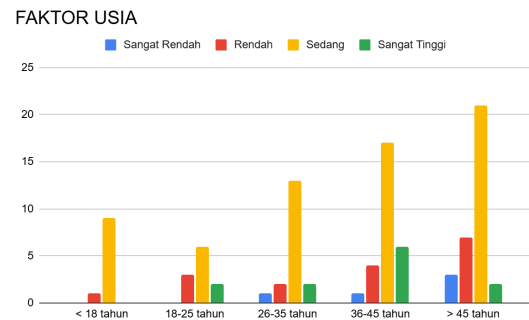
**Gambar 4.** Karakteristik Tingkat Frekuensi Penggunaan Layanan Digital Aplikasi JAKI

Berdasarkan frekuensi penggunaan layanan, sebanyak 8% responden menggunakan layanan digital aplikasi JAKI setiap hari, 19% menggunakan 2–3 kali dalam seminggu, dan 19% menggunakan satu kali dalam seminggu. Sementara itu, 26% responden jarang menggunakan layanan tersebut (kurang dari satu kali dalam sebulan), dan 28%

responden belum pernah menggunakan layanan digital aplikasi JAKI sama sekali.

## 2. Analisis Tabulasi Silang (*crosstab*)

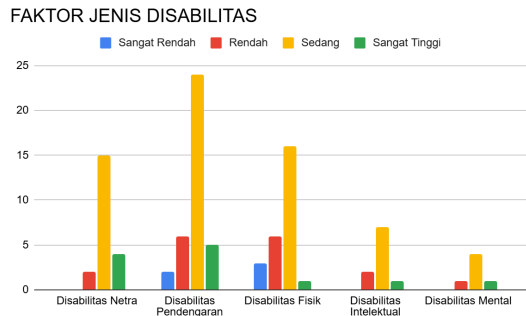
### a. Crosstab Berdasarkan Usia Responden terhadap Tingkat Hambatan yang Dirasakan



**Gambar 5.** Analisis Crosstab Berdasarkan Usia Responden terhadap Tingkat Hambatan yang Dirasakan

Hambatan sedang mendominasi seluruh kelompok usia. Hambatan sangat tinggi paling banyak muncul pada kelompok usia 36–45 tahun, sedangkan hambatan lebih rendah relatif lebih banyak ditemukan pada kelompok usia >45 tahun.

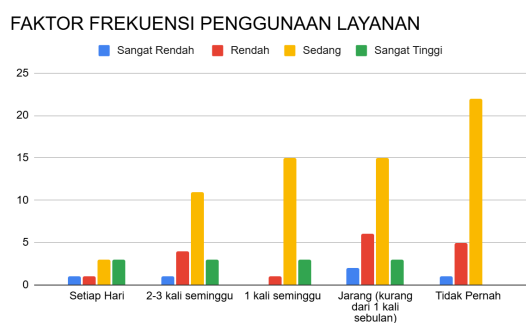
### b. Berdasarkan Jenis Disabilitas terhadap Tingkat Hambatan yang Dirasakan



**Gambar 6.** Analisis Crosstab Berdasarkan Jenis Disabilitas terhadap Tingkat Hambatan yang Dirasakan

Hambatan sedang mendukung seluruh jenis disabilitas. Hambatan sangat tinggi lebih sering dialami oleh penyandang netra dan tuli, sedangkan hambatan lebih rendah cenderung ditemukan pada penyandang daksa.

### c. Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Layanan JSC terhadap Tingkat Hambatan yang Dirasakan



**Gambar 7.** Analisis Crosstab Berdasarkan Frekuensi Penggunaan terhadap Tingkat Hambatan yang Dirasakan

Frekuensi penggunaan tidak selalu berkorelasi dengan hambatan yang lebih rendah. Bahkan pengguna aktif masih mengalami hambatan tinggi, sementara non-pengguna justru menunjukkan hambatan lebih ringan.

## 3. Analisis Dimensi Aksesibilitas Digital

### pada Aplikasi Jakarta Kini (JAKI)

#### a. Pengaruh Dimensi Perceivable terhadap Tingkat Aksesibilitas

Dimensi *perceivable* pada aplikasi JAKI berada pada kategori sedang (mean 2,6875), menunjukkan bahwa penyandang disabilitas masih menghadapi hambatan signifikan dalam mengakses informasi. Hambatan ini terutama terkait ketiadaan teks alternatif, kontras warna yang rendah, struktur informasi yang kurang jelas, dan ukuran teks yang tidak dapat disesuaikan, sehingga mengurangi kesetaraan akses informasi.

#### b. Pengaruh Dimensi Operable terhadap Tingkat Aksesibilitas

Dimensi *operable* pada aplikasi JAKI memiliki mean 2,95, tertinggi di antara seluruh dimensi WCAG, menunjukkan hambatan paling dominan bagi penyandang disabilitas. Kesulitan muncul pada navigasi menu, penggunaan tombol, fitur interaktif, dan akses melalui perangkat bantu seperti keyboard atau screen reader. Hambatan ini mengurangi kemampuan pengguna untuk berinteraksi

mandiri dengan aplikasi, sehingga *operable* menjadi faktor paling berpengaruh terhadap rendahnya tingkat aksesibilitas layanan digital, sesuai prinsip WCAG dan kewajiban pemerintah menurut UU No. 8 Tahun 2016.

#### **c. Pengaruh Dimensi Understandable terhadap Tingkat Aksesibilitas**

Dimensi *understandable* pada aplikasi JAKI memiliki mean 2,85 (kategori sedang), menunjukkan bahwa informasi, instruksi, dan alur navigasi belum sepenuhnya mudah dipahami penyandang disabilitas. Hambatan terlihat pada istilah teknis, kalimat panjang, perubahan halaman yang tidak terduga, dan pesan kesalahan yang kurang informatif. Meskipun pengaruhnya tidak sebesar *operable*, dimensi ini tetap signifikan terhadap aksesibilitas karena berkaitan dengan konsistensi, kejelasan, dan pemahaman konten.

#### **d. Pengaruh Dimensi Robust terhadap Tingkat Aksesibilitas**

Dimensi *robust* pada aplikasi JAKI memiliki mean 2,735 (kategori sedang), menunjukkan hambatan terkait kompatibilitas dengan perangkat bantu dan teknologi asistif. Kesulitan muncul pada elemen antarmuka yang tidak stabil, struktur kode yang tidak mendukung pembaca layar, dan tampilan yang tidak konsisten di berbagai perangkat. Hambatan ini memengaruhi kontinuitas aksesibilitas,

sehingga *robust* memiliki pengaruh signifikan terhadap kemampuan pengguna mengakses layanan secara mandiri.

#### **e. Implikasi Temuan Kuantitatif**

Temuan penelitian ini memberikan implikasi praktis yang signifikan bagi pengelolaan layanan digital aplikasi JAKI, khususnya dalam meningkatkan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas. Dari perspektif manajerial, nilai *mean* tertinggi pada dimensi *operable* menegaskan perlunya perbaikan menyeluruh pada aspek interaksi pengguna. Implikasi ini meliputi *redesign* antarmuka dengan asas *universal design*, penyederhanaan alur navigasi, peningkatan respons tombol dan menu, serta penguatan kompatibilitas dengan teknologi bantu seperti *screen reader* dan *keyboard navigation*.

Selain itu, pelatihan teknis bagi pengembang dan tim operasional mengenai standar WCAG 2.1 menjadi kebutuhan strategis agar aksesibilitas tidak hanya dipenuhi secara formal, tetapi menjadi budaya kerja dalam pengembangan layanan digital pemerintah.

Dari sisi kebijakan publik, penelitian ini menegaskan urgensi perumusan pedoman aksesibilitas digital di tingkat pemerintah daerah. Saat ini belum terdapat regulasi teknis yang secara eksplisit mengatur penerapan prinsip *perceivable*, *operable*, *understandable*,



dan *robust* pada seluruh layanan publik berbasis digital. Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dapat mengadopsi WCAG 2.1 sebagai standar wajib, serupa dengan praktik yang diberlakukan di berbagai negara maju.

Implikasi penelitian ini menunjukkan bahwa hak akses informasi sebagai mandat konstitusional belum terpenuhi optimal ketika hambatan digital masih terjadi. Hal ini berarti asas kesetaraan dalam Pasal 28F UUD 1945, UU KIP, dan UU Disabilitas belum sepenuhnya berjalan. Oleh karena itu, integrasi antara kebijakan keterbukaan informasi dan implementasi teknologi inklusif menjadi keharusan.

#### **f. Implikasi Temuan Kualitatif**

Analisis temuan kualitatif menunjukkan bahwa meskipun aplikasi JAKI memiliki berbagai fitur, masih terdapat hambatan signifikan dalam hal aksesibilitas bagi penyandang disabilitas. Kompleksitas bahasa dan instruksi penggunaan membuat beberapa kelompok pengguna kesulitan memahami konten dan menavigasi aplikasi secara mandiri. Penyederhanaan bahasa, penggunaan ikon atau simbol visual, serta penyediaan panduan yang jelas dan konsisten menjadi sangat penting untuk meningkatkan pemahaman dan kemudahan penggunaan.

Selain itu, temuan menegaskan bahwa setiap jenis disabilitas memiliki

kebutuhan akses yang berbeda. Penyandang tunarungu memerlukan isyarat visual atau video panduan, sementara tunanetra membutuhkan panduan audio. Beberapa fitur yang dapat diakses penyandang daksa belum sepenuhnya mendukung tunanetra karena keterbatasan perangkat digital yang kompatibel dengan teknologi bantu seperti screen reader atau perangkat adaptif lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa aspek *perceivable* dan *understandable* dalam WCAG perlu diperkuat, serta desain aplikasi harus berorientasi pada pengguna (*user-centered design*) untuk memastikan seluruh penyandang disabilitas dapat menggunakan aplikasi secara mandiri dan efektif.

Temuan ini juga menekankan pentingnya inklusivitas dalam penyediaan layanan digital publik, karena hambatan pada bahasa, instruksi, dan kompatibilitas teknologi dapat membatasi hak penyandang disabilitas untuk mengakses informasi secara setara. Dengan demikian, rekomendasi perbaikan tidak hanya perlu didasarkan pada data kuantitatif, tetapi juga mempertimbangkan pengalaman nyata pengguna, sehingga pengembangan aplikasi JAKI dapat lebih inklusif, responsif, dan sesuai dengan prinsip aksesibilitas universal.

#### **4. Penyederhanaan Bahasa untuk**

##### **Kemudahan Akses**

Hasil wawancara dengan Pak Edy menunjukkan bahwa bahasa dalam aplikasi JAKI masih terlalu kompleks dan teknis bagi sebagian penyandang disabilitas. Kompleksitas bahasa ini menjadi penghalang bagi pengguna tunarungu, tunanetra, maupun penyandang daksa dalam memahami instruksi, petunjuk penggunaan, dan navigasi aplikasi.

Penyederhanaan bahasa dinilai penting agar seluruh pengguna dapat mengakses dan menggunakan layanan secara mandiri. Temuan ini sejalan dengan prinsip *understandable* dalam WCAG, yang menekankan bahwa informasi dan instruksi harus disajikan dengan cara yang jelas, sederhana, dan mudah diprediksi untuk memastikan aksesibilitas yang setara bagi semua kelompok pengguna.

#### **5. Kendala Aksesibilitas untuk Berbagai Ragam Disabilitas**

Setiap jenis disabilitas memiliki kebutuhan akses yang berbeda. Penyandang tunarungu memerlukan isyarat visual atau video panduan, sedangkan tunanetra membutuhkan panduan audio. Ia menambahkan bahwa meskipun sebagian fitur dapat diakses oleh penyandang daksa, tunanetra seringkali kesulitan karena perangkat digital yang tersedia belum mendukung teknologi

bantu yang mereka perlukan, seperti screen reader atau perangkat adaptif lainnya. Temuan ini menegaskan pentingnya mempertimbangkan kebutuhan spesifik setiap kelompok disabilitas untuk memastikan aksesibilitas layanan digital yang inklusif dan merata.

#### **6. Kesesuaian Konten dengan Kemampuan Pengguna**

Beberapa penyandang disabilitas intelektual mengalami kesulitan memahami istilah teknis dan konten informasi publik dalam aplikasi JAKI, seperti istilah layanan digital tertentu atau menu pengaduan warga. Kesulitan ini terkadang memerlukan bantuan pihak lain untuk memahami arti kata-kata tertentu. Temuan ini menegaskan perlunya penyederhanaan bahasa, penggunaan ikon atau simbol visual, serta penguatan aspek *perceived comprehensibility*, agar aplikasi dapat diakses secara optimal oleh seluruh kelompok disabilitas, termasuk penyandang disabilitas intelektual.

#### **7. Kendala Aksesibilitas Aplikasi JAKI Berdasarkan Observasi Lapangan**

Berdasarkan hasil observasi lapangan, peneliti mengamati secara langsung proses penggunaan aplikasi JAKI oleh penyandang disabilitas netra, tuli, dan daksa. Pada kelompok penyandang disabilitas netra ditemukan bahwa aplikasi JAKI belum mendukung *screen reader*, sehingga pengguna tunanetra tidak dapat

mengakses menu maupun membaca informasi secara mandiri. Pada penyandang *low vision*, tampilan aplikasi tidak menyediakan fitur pembesaran huruf, kontras tinggi, maupun penyesuaian tampilan ramah disabilitas sehingga informasi sulit dibaca. Kondisi ini kontras dengan versi situs web JAKI yang sudah memiliki fitur aksesibilitas, sementara pada aplikasi, yang lebih banyak digunakan oleh masyarakat, fitur tersebut belum tersedia.

Sementara itu, penyandang tuli dan daksa dapat mengoperasikan aplikasi pada level dasar, namun tetap menghadapi hambatan karena tidak adanya dukungan fitur aksesibilitas yang spesifik sesuai kebutuhan. Observasi ini menunjukkan bahwa ketersediaan fitur inklusif pada aplikasi JAKI masih terbatas dan belum memenuhi kebutuhan pengguna disabilitas secara keseluruhan.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa tingkat akseptabilitas digital aplikasi Jakarta Kini (JAKI) bagi penyandang disabilitas berada pada kategori cukup aksesibel dengan tingkat hambatan sedang. Kesimpulan ini ditunjukkan oleh nilai rata-rata aksesibilitas teknologi sebesar 2,94875, yang mengindikasikan bahwa layanan digital JAKI pada dasarnya dapat digunakan oleh penyandang disabilitas,

namun belum sepenuhnya memberikan pengalaman akses yang setara. Hambatan utama masih ditemukan pada aspek navigasi antarmuka, kompatibilitas dengan teknologi asistif seperti pembaca layar, serta penyajian informasi yang belum sepenuhnya adaptif terhadap kebutuhan pengguna dengan keterbatasan sensorik maupun kognitif. Temuan ini menjawab rumusan masalah penelitian terkait sejauh mana aplikasi JAKI dapat diterima secara digital oleh penyandang disabilitas dalam konteks keterbukaan informasi publik.

Penelitian ini juga menunjukkan bahwa akseptabilitas digital aplikasi JAKI dipengaruhi oleh tiga faktor utama, yaitu aksesibilitas teknologi dengan nilai rata-rata 2,94875, keterbukaan informasi publik sebesar 2,8325, dan penyediaan fasilitas inklusif sebesar 2,88875. Seluruh nilai tersebut berada dalam rentang kategori hambatan sedang (2,51–3,25), yang menandakan bahwa kendala yang dihadapi tidak bersifat ekstrem, tetapi cukup signifikan untuk memengaruhi tingkat penerimaan layanan. Aksesibilitas teknologi menjadi faktor yang paling dominan, menunjukkan bahwa rancangan teknis dan kemudahan operasional aplikasi memiliki peran krusial dalam menentukan kemampuan penyandang disabilitas untuk mengakses dan memanfaatkan layanan JAKI secara mandiri.

Lebih lanjut, nilai rata-rata keterbukaan informasi publik sebesar 2,8325 mengindikasikan bahwa informasi yang disediakan melalui aplikasi JAKI dinilai cukup terbuka, namun belum sepenuhnya disajikan dalam format yang inklusif. Penyandang disabilitas masih menghadapi kendala dalam memahami konten informasi dan menyampaikan umpan balik secara optimal, sehingga hak atas informasi publik belum terpenuhi secara menyeluruh. Sementara itu, nilai rata-rata penyediaan fasilitas inklusif sebesar 2,88875 menunjukkan bahwa fitur pendukung aksesibilitas telah tersedia, tetapi belum konsisten menjangkau seluruh ragam kebutuhan disabilitas. Kondisi ini menegaskan bahwa keberadaan fitur saja belum cukup tanpa penyesuaian yang berkelanjutan terhadap variasi kebutuhan pengguna.

Secara keseluruhan, temuan penelitian ini menegaskan bahwa akseptabilitas digital aplikasi JAKI dibentuk oleh interaksi antara kualitas aksesibilitas teknologi, keterbukaan informasi publik, dan ketersediaan fasilitas inklusif. Meskipun tingkat hambatan masih berada pada kategori sedang, kondisi ini tetap menuntut perhatian serius agar tidak berkembang menjadi penghalang struktural bagi pemenuhan hak penyandang disabilitas. Kebaruan penelitian ini terletak pada penyajian bukti

empiris mengenai akseptabilitas digital aplikasi JAKI dari perspektif penyandang disabilitas dalam kerangka transparansi pemerintahan digital. Dengan demikian, penelitian ini menegaskan bahwa peningkatan aksesibilitas digital merupakan kebutuhan mendesak untuk mendukung implementasi pemerintahan yang transparan, inklusif, dan berkeadilan sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

## SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang diperoleh, terdapat beberapa rekomendasi yang dapat dipertimbangkan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, pengelola *Jakarta Smart City*, serta pemangku kepentingan lainnya.

1. Penguatan aspek teknis layanan digital perlu menjadi prioritas, terutama dalam penerapan prinsip-prinsip WCAG 2.1 pada dimensi *operable* dan *understandable*. Perbaikan dapat dilakukan melalui penyederhanaan navigasi, peningkatan kompatibilitas dengan teknologi asistif seperti *screen reader*, serta penyajian konten dalam format yang konsisten dan mudah

- dipahami oleh penyandang disabilitas.
2. Pemerintah Provinsi DKI Jakarta disarankan untuk merumuskan pedoman aksesibilitas digital berbasis WCAG 2.1 sebagai standar wajib bagi seluruh layanan publik berbasis teknologi. Pedoman tersebut perlu dilengkapi dengan mekanisme audit aksesibilitas, pemantauan berkala, serta evaluasi berkelanjutan agar implementasinya terukur dan terjaga.
  3. Penyediaan fasilitas inklusif perlu diperluas baik pada aspek digital maupun non-digital. Hal ini mencakup peningkatan fitur alternatif, penyediaan panduan penggunaan layanan bagi penyandang disabilitas, serta penguatan kanal pengaduan aksesibilitas yang responsif dan mudah dijangkau.
  4. Pelibatan komunitas penyandang disabilitas dalam proses pengembangan dan evaluasi layanan perlu ditingkatkan. Mekanisme *user testing* bersama kelompok rentan dapat menghasilkan umpan balik langsung yang lebih akurat mengenai kebutuhan aksesibilitas.

## DAFTAR PUSTAKA

- Nurdiansyah, E. (2016). Keterbukaan informasi publik sebagai upaya mewujudkan transparansi bagi masyarakat. *Jurnal Bhinneka Tunggal Ika*, 3(2), 147-151.
- Yasin, Muhammad. 2011. Keterbukaan Informasi sebagai Sarana Optimalisasi Pengawasan Kebijakan Publik. Makalah diseminarkan dalam Konferensi Administrasi Negara IV, Makassar
- Amira Sofa, “Kenali Smart City, Definisi dan Pengertiannya,” *Jakarta Smart City*, 13 September 2023, diakses 1 September 2025, <https://smartcity.jakarta.go.id/id/blog/mengenal-konsep-pengertian-smart-city/>
- Barunea, P. P., Anastasya, M. P., & Wahyuni, O. S. (2023). Evaluasi Jakarta Kini (Jaki) Dalam Mewujudkan *Jakarta Smart City* (Kajian Pemanfaatan Layanan JakWifi). *Journal of Social Contemplativa*, 1(1), 31-44.
- Poerwanti, S. D., Makmun, S., & Dewantara, A. D. (2024). Jalan Panjang Menuju Inklusi Digital bagi Penyandang Disabilitas di Indonesia. *Journal of Urban Sociology*, 1(1), 44-55.
- Andrew Kirkpatrick, Joshue O Connor, Alastair Campbell, and Michael

- Cooper.n.d. “*Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1.*” Accessed January 17, 2025.  
<https://www.w3.org/TR/WCAG21>.
- Fithriyaningrum, D., Kusumawardhani, S. S., & Wibirama, S. (2021). Analisis aksesibilitas website berdasarkan *Web Content Accessibility Guidelines (WCAG)*: Ulasan literatur sistematis (An analysis of website accessibility based on *Web Content Accessibility Guidelines (WCAG)*: A systematic literature review). *JURNAL IPTEKKOM (Jurnal Ilmu Pengetahuan & Teknologi Informasi)*, 23(1), 79-92.
- Darmadi, H., Fi, Y., & Pranoto, H. (2017). Evaluasi Aksesibilitas Learning Object Berdasarkan *Web Content Accessibility Guidelines 2.0*. *Ultimatics: Jurnal Teknik Informatika*, 9(2), 67-71.