

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transparansi pemerintahan merupakan salah satu pilar penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap lembaga publik. Dalam konteks Indonesia, terutama di kota-kota besar seperti Jakarta, transparansi tidak hanya berfungsi sebagai alat pengawasan, tetapi juga sebagai sarana untuk meningkatkan partisipasi publik dalam proses pengambilan keputusan (Budiarso, 2018). Hidayat (2007:23), menyatakan bahwa transparansi berarti masyarakat harus dapat memperoleh informasi secara bebas dan mudah tentang proses dan pelaksanaan keputusan yang diambil.

Selanjutnya Tjokromidjoyo (2003:123), menjelaskan bahwa transparansi yaitu dapat diketahui oleh banyak pihak (yang berkepentingan) mengenai perumusan kebijakan (politik) dari pemerintah, organisasi, dan badan usaha. Menurut KBBI, transparansi berarti keadaan yang nyata, jelas, dan terbuka. Dengan adanya keterbukaan informasi tersebut, tentunya akan lebih memudahkan masyarakat dalam menanggapi, mengawasi dan mengevaluasi kinerja pemerintah.¹ Oleh karena itu, transparansi merupakan salah satu elemen penting untuk menciptakan

¹ Kementerian Perindustrian Republik Indonesia, "Transparansi di Era Digital," *Inspektorat Jenderal Kementerian Perindustrian*, diakses 28 November 2024, <https://itjen.kemenperin.go.id/post/transparansi-di-era-digital#:~:text=Transparansi%20dalam%20hal%20ini%20diartikan,mengawasi%20dan%20mengevaluasi%20kinerja%20pemerintah.>

Good Governance. Dengan adanya transparansi di setiap kebijakan tata kelola pemerintahan, maka keadilan (*fairness*) dapat tercipta.

Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP) yang disahkan pada Rapat Paripurna DPR tanggal 3 April 2008, memberikan hak kepada seluruh warga negara Indonesia untuk mengakses informasi publik. Undang-undang ini memiliki peran yang sangat vital sebagai dasar hukum dalam memastikan setiap individu, khususnya kelompok rentan, dapat mengakses informasi terkait kegiatan pemerintahan. Setiap badan publik, termasuk lembaga pemerintahan, diwajibkan menyediakan dan memenuhi permintaan informasi dari masyarakat, kecuali informasi yang termasuk dalam kategori yang dikecualikan karena alasan kerahasiaan. UU KIP menegaskan kewajiban pemerintah untuk memastikan informasi yang dapat diakses publik sebagai upaya menciptakan pemerintahan yang lebih transparan dan akuntabel.

Keterbukaan informasi merupakan indikator utama dalam negara demokratis, karena memungkinkan masyarakat untuk memberikan *feedback* atau *outcomes* terhadap kebijakan yang diambil pemerintah. Menurut Pope dalam Yasin (2011), semakin banyak masyarakat mendapatkan informasi, semakin besar peran yang mereka mainkan dalam dialog bersama pemerintah dan antar sesama anggota masyarakat. Oleh karena itu, UU KIP menjamin hak masyarakat untuk memperoleh informasi, memungkinkan mereka mengajukan permohonan salinan

informasi publik sesuai ketentuan yang berlaku, serta menyebarkan informasi tersebut sesuai dengan perundang-undangan yang ada.

Seiring dengan disahkannya Undang-Undang No.14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP), transformasi digital mulai memainkan peran penting dalam meningkatkan transparansi pemerintahan. Undang-undang ini memberikan landasan hukum bagi pemerintah untuk menyediakan akses publik terhadap informasi yang dimiliki. Dengan adanya perkembangan teknologi di era digital, pemerintah dapat menyebarluaskan informasi secara lebih cepat dan memungkinkan masyarakat untuk mengaksesnya kapan saja dan di mana saja. Konsep transformasi digital ini hadir pada 1990-an dengan diperkenalkannya *internet mainstream*. Sejak itu, kemampuan untuk mengubah bentuk tradisional media (seperti dokumen dan foto) menjadi data digital telah mempermudah distribusi informasi kepada masyarakat. Saat ini, digitalisasi menyentuh hampir setiap aspek kehidupan kita, memengaruhi cara kita bekerja, berbelanja, bepergian, mendidik, mengelola, dan hidup.

Bersamaan dengan perkembangan teknologi informasi, konsep "*Smart City*" muncul sebagai solusi untuk meningkatkan efisiensi pelayanan publik dan mendukung transparansi pemerintahan. *Jakarta Smart City* adalah program yang diluncurkan oleh Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, dengan tujuan memanfaatkan teknologi dalam mengelola kota dan menyediakan

informasi kepada masyarakat (Sari & Iskandar, 2020). Selain meningkatkan transparansi, *Jakarta Smart City* juga memfasilitasi partisipasi publik dengan menyediakan platform bagi masyarakat untuk memberikan masukan, melaporkan masalah, atau bahkan berpartisipasi dalam pengambilan keputusan melalui platform digital, seperti layanan JAKI, CRM, Pantau Banjir, Peta Jakarta Kini, *Digital Xperience*, Jurnal, dan *dashboard* informasi publik lainnya.

Studi yang dilakukan oleh Prabowo dan Rahardjo (2021) menunjukkan bahwa penerapan teknologi dalam aplikasi JAKI dapat meningkatkan akses masyarakat terhadap informasi pemerintah. Melalui platform seperti aplikasi JAKI, masyarakat dapat mengakses data secara *real-time* mengenai berbagai aspek pemerintahan, mulai dari pelayanan publik hingga pengelolaan keuangan. Hal ini tidak hanya meningkatkan transparansi, tetapi juga mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam pengawasan dan pengambilan keputusan. Namun, tantangan terkait kesenjangan digital dan infrastruktur yang belum merata bagi kelompok rentan di seluruh wilayah Jakarta tetap menjadi handicap dalam memastikan akses yang setara bagi seluruh lapisan masyarakat.

Menurut Yusuf (2012), konsep *Smart City* masih relatif baru di Indonesia, namun telah banyak diterapkan di negara-negara lain. *Jakarta Smart City* sendiri merupakan upaya konkret dari pemerintah Jakarta untuk meningkatkan kualitas hidup warga serta pemanfaatan sumber daya

alam yang bijaksana melalui tata kelola pemerintahan yang partisipatif. Konsep ini juga menekankan peningkatan pemanfaatan teknologi, fasilitas ruang terbuka untuk umum, serta pengelolaan kota yang berbasis pada partisipasi masyarakat khususnya dalam perencanaan dan pengembangan wilayah kota Jakarta.

Konsep Smart City ini berkembang pesat seiring dengan kemajuan zaman, terutama di era Revolusi Industri 4.0. Dengan memanfaatkan kemajuan digitalisasi, Smart City bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup di kota, memberikan layanan yang lebih baik, serta memperbaiki capaian penerimaan informasi publik bagi warga Kota Jakarta. Ada tiga fokus utama dalam konsep *Smart City*, yaitu teknologi pintar, sumber daya manusia pintar, dan tata kelola pintar. Selain itu, juga terdapat enam indikator yang dapat dijadikan acuan untuk menilai implementasi smart city, yaitu *smart economy*, *smart people*, *smart governance*, *smart mobility*, *smart environment*, dan *smart living*.

Seiring dengan berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi, manfaatnya memang dapat dirasakan oleh banyak kelompok masyarakat. Namun, ada sebagian kelompok yang masih sangat rentan dalam mengakses teknologi ini, khususnya dalam hal aksesibilitas informasi. Dalam Pasal 5 ayat (3) Undang-Undang No. 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia disebutkan bahwa setiap orang yang termasuk kelompok masyarakat rentan berhak memperoleh perlindungan dan

perlakuan lebih khusus. Dilihat dari penjelasan tersebut, penerapan akses informasi pelayanan publik harus menjadi perhatian penting bagi pemerintah, agar inklusi sosial tercapai, khususnya bagi kelompok rentan seperti penyandang disabilitas. Fokus pemerintah tidak seharusnya hanya terbatas pada masyarakat umum, tetapi juga harus mencakup upaya pemberdayaan dan pemenuhan hak kelompok rentan, sehingga mereka dapat mengakses informasi dengan cara yang setara dan adil.

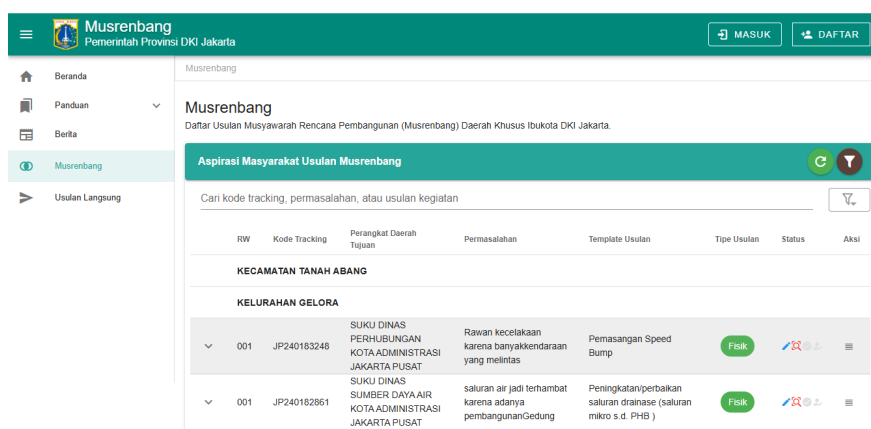
Berbagai penelitian empiris menunjukkan bahwa kondisi kelompok rentan di Indonesia, termasuk penyandang disabilitas, masih jauh dari harapan. Meskipun pemerintah telah melaksanakan berbagai upaya untuk melindungi dan memenuhi hak-hak penyandang disabilitas, tantangan besar masih ada, terutama dalam menghadapi digitalisasi yang semakin berkembang. Para penyandang disabilitas sering kali mengalami kesulitan beradaptasi dengan teknologi, yang memperburuk kesenjangan akses terhadap informasi dan layanan publik.

Selain itu, ada beberapa kendala lain yang dihadapi, seperti kurangnya koordinasi antar instansi pemerintah, terbatasnya sosialisasi yang efektif mengenai hak akses informasi, dan kemiskinan yang menghambat kemampuan sebagian masyarakat dalam mengakses teknologi. Dalam rangka pemajuan dan perlindungan kelompok rentan, sangat penting bagi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta sebagai bagian dari

inisiatif *smart city* untuk memastikan bahwa akses digital dan informasi publik dapat dijangkau oleh semua warga negara.

Dalam penelitian proposal ini, saya fokus pada konsep *Smart People*, yaitu kondisi di mana warga kota memiliki interaksi sosial yang berkualitas. Misalnya, saat warga mampu berinteraksi dengan sektor publik dan privat melalui layanan informasi atau penyediaan layanan yang dapat terfasilitasi kebutuhannya melalui layanan yang inklusif serta mudah diakses, terutama oleh kelompok yang kurang terwakili, seperti penyandang disabilitas. Wujud implementasi konsep *smart people* ini meliputi keterlibatan warga dalam proses penentuan layanan, keterlibatan pemuda dalam pembangunan Jakarta, kelas bersama, survei masyarakat, dasbor publik, portal lowongan pekerjaan, dan sebagainya.²

Gambar 1.1
Contoh pelibatan masyarakat dalam usulan Musyawarah Rencana Pembangunan (Musrenbang) DKI Jakarta



The screenshot shows the 'Musrenbang' website of the DKI Jakarta Provincial Government. The interface includes a sidebar with navigation links like 'Beranda', 'Panduan', 'Berita', 'Musrenbang', and 'Usulan Langsung'. The main content area is titled 'Aspirasi Masyarakat Usulan Musrenbang' and features a search bar and a table of proposals. The table has columns for 'RW', 'Kode Tracking', 'Perangkat Daerah Tujuan', 'Permasalahan', 'Template Usulan', 'Tipe Usulan', 'Status', and 'Aksi'. Two proposals are visible, both from 'SUJUD DINAS' in 'KECAMATAN TANAH ABANG' and 'KELURAHAN GELORA'.

RW	Kode Tracking	Perangkat Daerah Tujuan	Permasalahan	Template Usulan	Tipe Usulan	Status	Aksi
001	JP240183248	SUJUD DINAS PERHUBUNGAN KOTA ADMINISTRASI JAKARTA PUSAT	Rawan kecelakaan karena banyaknya kendaraan yang melintas	Pemasangan Speed Bump	Fitik	Disetujui	[Edit] [Hapus] [Detail]
001	JP240182861	SUJUD DINAS SUMBER DAYA AIR KOTA ADMINISTRASI JAKARTA PUSAT	saluran air jadi terhambat karena adanya pembangunan Gedung	Peningkatan/perbaikan saluran drainase (saluran mikro s.d. PHB)	Fitik	Disetujui	[Edit] [Hapus] [Detail]

Sumber: Musrenbang Provinsi DKI Jakarta

² Amira Sofa, "Kenali Smart City, Definisi, dan Pengertiannya," *Jakarta Smart City*, 13 September 2023, <https://smartcity.jakarta.go.id/id/blog/mengenal-konsep-pengertian-smart-city/>. Diunduh pada tanggal 17 November pukul 20.00 WIB

Salah satu kritik terhadap perkembangan kota cerdas adalah adanya digital divide bagi sejumlah kelompok tertentu di masyarakat. Kelompok ini meliputi masyarakat yang mengalami hambatan akses pada perkembangan teknologi baik karena faktor ekonomi maupun keterbatasan fisik dan sosial. Padahal kota cerdas harusnya dapat mengakomodasi semua kepentingan dan kebutuhan masyarakat kota termasuk memberikan jaminan aksesibilitas dalam berbagai aktivitas dan kehidupan perkotaan dengan dukungan kemajuan teknologi.

Melihat data tentang demografi mengenai jumlah penyandang disabilitas di DKI Jakarta melalui Laporan Komisi Pemilihan Umum (KPU) DKI Jakarta yang diwartakan *Antara* menunjukkan, jumlah Daftar Pemilih Tetap (DPT) provinsi tersebut untuk Pemilu 2024 mencapai 8.252.897 pemilih. Dari jumlah pemilih tersebut, sebanyak 61.747 diantaranya merupakan penyandang disabilitas. Rinciannya, disabilitas fisik sebanyak 24.197 pemilih, disabilitas mental atau orang dengan gangguan jiwa (ODGJ) 22.871 pemilih, sensorik wicara 8.935 pemilih, sensorik netra 3.958 pemilih, disabilitas intelektual 1.051 pemilih, dan sensorik rungu 735 pemilih.³

Hasil Survei Penduduk Antar Sensus 2015 mengenai jumlah penyandang disabilitas yang mengalami gangguan penglihatan,

³ Cindy Mutia, "Ada 61 Ribu Pemilih Disabilitas di DKI Jakarta pada Pemilu 2024, Ini Rinciannya." Databoks, 13 Februari 2024
<https://databoks.katadata.co.id/politik/statistik/4e66ab378cd9653/ada-61-ribu-pemilih-disabilitas-di-dki-jakarta-pada-pemilu-2024-ini-rinciannya>. Diunduh pada tanggal 24 November pukul 16.19 WIB

pendengaran, gangguan berjalan, dan gangguan dalam menggerakkan tangan pada laki-laki dan perempuan berusia 10 tahun ke atas di DKI Jakarta menunjukkan angka sebesar 8.388.895. Angka ini menggambarkan jumlah penyandang disabilitas yang cukup besar di DKI Jakarta, yang tentunya menuntut perhatian terhadap hak-hak mereka, terutama dalam hal penerimaan pelayanan publik berbasis teknologi dan informasi. Oleh karena itu, aplikasi JAKI perlu menjadi perhatian utama pemerintah untuk memastikan bahwa penerimaan informasi pelayanan publik ini dapat dijangkau secara menyeluruh, memudahkan kelompok rentan, khususnya penyandang disabilitas, dalam mengakses layanan tersebut.

Dengan konsep *Jakarta Smart City*, berbagai macam data dan informasi dari seluruh kota Jakarta dapat dikumpulkan melalui sensor-sensor yang terpasang di berbagai sudut kota, kemudian dianalisis menggunakan aplikasi cerdas, dan disajikan sesuai dengan kebutuhan pengguna melalui aplikasi yang dapat diakses menggunakan berbagai jenis gadget. Pengguna juga dapat berpartisipasi sebagai sumber data dengan mengirim informasi ke pusat data secara interaktif, yang dapat dikonsumsi oleh pengguna lain secara real-time. Dengan diterapkannya sistem smart city di Jakarta, diharapkan kualitas hidup dan permasalahan yang ada di Jakarta dapat diatasi dengan baik (Martinez & Masron, 2020).

Namun, meskipun *Jakarta Smart City* menawarkan potensi besar untuk meningkatkan kualitas hidup warga, tantangan besar masih ada

dalam menjamin akses yang setara bagi semua lapisan masyarakat. Penelitian oleh Junaidi dan Setiawan (2022) mengungkapkan bahwa masih terdapat hambatan dalam penerapan transparansi informasi, seperti kurangnya literasi digital di kalangan masyarakat dan ketidakpahaman mengenai hak-hak informasi yang diatur dalam UU KIP. Selain itu, masalah keamanan data dan privasi juga menjadi perhatian yang perlu ditangani agar transparansi dapat berlangsung secara efektif.

Studi kasus di beberapa daerah di Indonesia, seperti program *e-Government* di Kota Surabaya dan Kota Bandung, menunjukkan bahwa penerapan teknologi informasi yang baik dapat menghasilkan peningkatan signifikan dalam transparansi dan akuntabilitas pemerintahan (Yulianto & Adi, 2019). Dengan mempelajari keberhasilan dan tantangan yang dihadapi oleh kota-kota tersebut, Jakarta dapat mengadaptasi dan menerapkan praktik terbaik untuk meningkatkan efektivitas *Jakarta Smart City*.

Dengan mempertimbangkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat hambatan akses informasi publik oleh penyandang disabilitas terhadap layanan *Jakarta Smart City* dalam mendukung transparansi pemerintahan Kota Jakarta sesuai dengan ketentuan UU No. 14 Tahun 2008. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan mengenai efektivitas implementasi *Jakarta Smart*

City dalam menciptakan pemerintahan yang lebih transparan dan inklusif, serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan di masa depan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disusun, rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat akseptabilitas digital aplikasi Jakarta Kini (JAKI) bagi penyandang disabilitas diukur berdasarkan dimensi-dimensi aksesibilitas digital (*perceivable*, *operable*, *understandable*, dan *robust*)?
2. Faktor-faktor apa saja yang secara signifikan memengaruhi tingkat akseptabilitas aplikasi JAKI bagi penyandang disabilitas?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Mengukur tingkat akseptabilitas digital aplikasi Jakarta Kini (JAKI) bagi penyandang disabilitas berdasarkan dimensi-dimensi aksesibilitas digital yang relevan.
2. Mengidentifikasi faktor-faktor yang secara signifikan memengaruhi tingkat akseptabilitas aplikasi JAKI bagi penyandang disabilitas.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur dan pengembangan teori dalam ilmu pemerintahan, khususnya terkait penerapan teknologi *smart city* sebagai upaya mendukung kemudahan akses dan keterbukaan informasi publik. Dengan membahas keterkaitan antara teknologi digital dan pelayanan publik, penelitian ini dapat memperluas pemahaman tentang bagaimana teknologi berperan dalam menciptakan pemerintahan yang lebih akuntabel, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi landasan bagi studi lanjutan yang ingin mendalami implementasi kebijakan berbasis teknologi dalam memfasilitasi pemenuhan hak-hak kelompok rentan, seperti penyandang disabilitas, dalam konteks pemerintahan dan pembangunan kota pintar.

1.4.2 Manfaat secara Praktis

Bagi Pemerintah DKI Jakarta, penelitian ini dapat memberikan rekomendasi strategis untuk meningkatkan implementasi aplikasi JAKI agar lebih efektif dalam mendukung transparansi pemerintahan dan memastikan aksesibilitas informasi yang inklusif bagi kelompok rentan. Dengan fokus pada penyandang disabilitas, penelitian ini dapat memberikan wawasan bagi pemerintah untuk mengidentifikasi dan mengatasi hambatan aksesibilitas yang dihadapi oleh penyandang disabilitas. Rekomendasi tersebut diharapkan dapat membantu Pemerintah DKI Jakarta melalui Unit Pengelola Jakarta Smart City dalam memperbaiki desain dan

implementasi layanan digital yang lebih inklusif, sehingga dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

Bagi Kelompok Penyandang Disabilitas, penelitian ini dapat membantu penyandang disabilitas dalam memahami mengenai akses yang mereka miliki terhadap layanan informasi publik yang disediakan oleh *Jakarta Smart City*. Temuan penelitian ini dapat digunakan untuk mendorong kesadaran kelompok rentan tentang hak mereka untuk mendapatkan informasi terbuka dan aksesibel sesuai dengan UU KIP, serta bagaimana memanfaatkan layanan teknologi untuk mengakses informasi yang relevan bagi kehidupan mereka.

Bagi *Jakarta Smart City*, penelitian ini dapat memberikan masukan berbasis data dari persepsi para kelompok rentan, untuk mengembangkan program-program *JSC* dan layanan yang lebih inklusif dan responsif terhadap kebutuhan kelompok rentan. Penelitian ini juga akan membantu *JSC* untuk mengevaluasi dan meningkatkan efektivitas implementasi layanan publik digital, terutama yang berkaitan dengan keterbukaan informasi publik, serta untuk menciptakan sistem yang lebih mudah diakses oleh semua masyarakat tanpa terkecuali.

Bagi Akademisi dan Peneliti, penelitian ini menjadi referensi penting bagi akademisi atau peneliti yang ingin mengeksplorasi keterkaitan antara teknologi, transparansi pemerintahan, dan pemenuhan hak kelompok rentan dalam konteks pembangunan kota pintar (*smart city*) di Kota Jakarta. Temuan yang dihasilkan diharapkan dapat membuka peluang untuk penelitian lanjutan yang lebih

mendalam mengenai kebijakan publik berbasis teknologi, serta tantangannya terhadap masyarakat marginal.

1.5 Tinjauan Pustaka

1.5.1 Penelitian Terdahulu

Tabel 1.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama, Tahun	Judul Penelitian	Metode dan Teori	Hasil
1.	Dafa, E. H. (2022)	Implementasi <i>Smart City</i> dalam Pelayanan Informasi Publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda Provinsi Kalimantan Timur	Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan induktif. Teori yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan George Edward III.	Implementasi <i>smart city</i> pada pelayanan informasi publik sudah baik melalui smart governance berbasis online, namun masih terkendala sumber daya, komunikasi, sikap, dan struktur birokrasi.
2.	Sari, D. P., Sukron, M., & Amhar, D. D. (2024)	Jalan Panjang Menuju Inklusi Digital bagi Penyandang Disabilitas di Indonesia	Penelitian ini menggunakan metode <i>literature review</i> dengan pengumpulan data melalui observasi dan studi pustaka.	Kesenjangan digital disabilitas dan non-disabilitas pada akses dan keterampilan. Inklusi melalui infrastruktur.
3.	St. Mukhlisahtul, A., Hanny, H., & Retasari, D. (2023)	Analisis Aksesibilitas <i>Website</i> Pemerintah Provinsi Indonesia Sebagai Implementasi <i>Corporate</i>	Metode yang digunakan adalah analisis isi kuantitatif dengan bantuan axe DevTools untuk mengevaluasi aksesibilitas 34 website	Terdapat 2.088 pelanggaran aksesibilitas pada 34 website provinsi. Hal ini berdampak pada disabilitas, peran humas perlu diperkuat.

		<i>Digital Responsibility terhadap E-Government.</i>	pemerintah provinsi.	
4.	Husnul, F. (2024)	Membangun Kota Cerdas untuk Disabilitas: Tantangan dan Strategi.	Metode studi literatur mengenai <i>smart city, digital divide</i> , dan aksesibilitas disabilitas, berlandaskan Teori Perkembangan Kota Cerdas dan Teori Kota Cerdas dan Disabilitas	Strategi smart city inklusif berupa komitmen bersama, partisipasi disabilitas, dan isu disabilitas sebagai agenda utama.
5.	Irwansyah, Shabrina, A. (2024)	Inklusi Digital pada Lanjut Usia dalam Masyarakat Saat Ini	Metode kualitatif studi kasus dengan teknik wawancara dan analisis dokumentasi.	Inklusi digital lansia di Indonesia belum optimal, dipengaruhi faktor internal (motivasi, ekonomi, pengetahuan) dan eksternal (teknologi kurang ramah dan minimnya dukungan sekitar).
6.	Kalihva, N. A., & Manar, D. G. (2023).	Implementasi Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima di DKI Jakarta	Metode yang digunakan penelitian ini adalah pendekatan metode kualitatif deskriptif.	Implementasi aplikasi JAKI untuk pelayanan prima berjalan baik, namun masih ada kendala: hubungan internal pemerintah DKI Jakarta, sosialisasi belum optimal, isu privasi, dan perbedaan birokrasi dengan swasta yang menghambat kolaborasi.
7.	Ramadhania, A., & Sutisna, J. (2023).	Penerapan E-Government Pemerintah Provinsi DKI	metode kualitatif, pengumpulan data menggunakan teknik studi	Penerapan aplikasi Jakarta Kini ditemukan sejumlah masalah

		Jakarta Melalui Aplikasi Jakarta Kini (Jaki) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Tahun 2022.	pustaka, wawancara, dan observasi.	yaitu adanya laporan yang tidak ditindaklanjuti dan sering terjadinya system error yang menghambat pengguna untuk mengakses JAKI.
--	--	---	------------------------------------	---

Persamaan dan Perbedaan penelitian terdahulu dengan rencana penelitian.

Meskipun penelitian terdahulu telah banyak membahas *smart city*, inklusi digital, serta tantangan aksesibilitas bagi kelompok rentan, kajiannya masih bersifat umum, cenderung menitikberatkan pada aspek teknis seperti website atau strategi inklusi, dan belum secara khusus menempatkan penyandang disabilitas sebagai subjek utama dalam konteks akses informasi publik di *Jakarta Smart City*. Dengan demikian, gap penelitian terletak pada perlunya kajian yang menganalisis hambatan konkret, baik dari sisi teknologi, infrastruktur, maupun dukungan lingkungan, yang dihadapi penyandang disabilitas dalam mengakses layanan publik digital Jakarta. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat akseptabilitas digital aplikasi Jakarta Kini (JAKI) bagi penyandang disabilitas, serta memberikan pemahaman mengenai sejauh mana inklusivitas telah diwujudkan dalam implementasi *smart city* di Jakarta.

1.5.2 Landasan Teori

1.5.2.1 Teori Aksesibilitas Digital

Seiring dengan perkembangan teknologi, aksesibilitas digital menjadi hal yang sangat penting dalam memastikan bahwa penyandang disabilitas dapat mengakses

informasi dan layanan secara setara. Aksesibilitas digital mencakup semua aspek yang memungkinkan pengguna, terutama penyandang disabilitas, untuk mengakses dan berinteraksi dengan konten digital, baik itu melalui situs web, aplikasi, atau platform teknologi lainnya.

Aksesibilitas adalah upaya untuk mempermudah penyandang disabilitas dalam mengakses berbagai layanan dan kegiatan. Penerapan aksesibilitas yang optimal bertujuan untuk menciptakan kesempatan yang setara bagi difabel, sehingga tercapai pemerataan dalam pelayanan dan fasilitas yg ada (Prajalani, 2017). Aksesibilitas terbagi menjadi dua jenis, yakni aksesibilitas fisik dan nonfisik. Aksesibilitas fisik berhubungan dengan lokasi atau bangunan tempat pelayanan yang dapat diakses oleh semua orang, sedangkan aksesibilitas nonfisik erat kaitannya dengan digitalisasi serta pemanfaatan kemajuan teknologi.⁴ Aksesibilitas nonfisik ini mencakup aspek seperti situs web, aplikasi, dan platform teknologi yang harus dapat diakses dengan mudah oleh penyandang disabilitas.

Dalam konteks *Jakarta Smart City*, aksesibilitas digital sangat krusial untuk memastikan bahwa seluruh lapisan masyarakat, termasuk penyandang disabilitas, memiliki kesempatan yang setara untuk mengakses berbagai layanan digital yang disediakan oleh pemerintah. Hal ini penting agar teknologi yang diterapkan dalam *Smart City* tidak hanya berfokus pada kemajuan tetapi juga pada inklusivitas.

⁴ Serafica Gischa, "Aksesibilitas: Pengertian, Faktor, Jenis, dan Indikator." Kompas.com, 07 September 2023
<https://www.kompas.com/skola/read/2023/09/07/170000169/aksesibilitas--pengertian-fakt-or-jenis-dan-indikator> Diunduh pada tanggal 29 November pukul 13.11 WIB

Aksesibilitas digital berkaitan dengan penyediaan informasi dan komunikasi yang dapat diakses dengan mudah dan jelas oleh penyandang disabilitas, seperti teks visual, braille, teks audio, penerjemah, pendamping, dan papan informasi yang jelas dan mudah dipahami. Peningkatan aksesibilitas dan kualitas pelayanan yang disediakan dan diberikan oleh Unit Pengelola Jakarta Smart City kepada penerima pelayanan akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Untuk memastikan aplikasi Jakarta Kini (JAKI) dapat diakses oleh penyandang disabilitas, penting untuk mengadopsi pedoman yang jelas dan dapat diimplementasikan, salah satunya adalah *Web Content Accessibility Guidelines* (WCAG). Meskipun WCAG lebih dikenal sebagai pedoman untuk aksesibilitas web, banyak prinsip yang dapat diterapkan pada aplikasi digital, seperti aplikasi Jakarta Kini (JAKI) yang digunakan dalam layanan Jakarta Smart City. Menurut Andrew Kirkpatrick dkk. dalam *Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1*, panduan teknis WCAG mengelompokkan standar aksesibilitas ke dalam empat prinsip utama yang sangat relevan untuk pengembangan aplikasi digital, yaitu:

1. *Perceivable* (Dapat Dirasakan): Informasi dan antarmuka harus dapat disampaikan dan diterima oleh pengguna, misalnya dengan menyediakan teks alternatif untuk gambar atau suara.
2. *Operable* (Dapat Dioperasikan): Komponen antarmuka dan navigasi harus dapat digunakan oleh pengguna, termasuk bagi mereka yang menggunakan perangkat bantu seperti pembaca layar.

3. *Understandable* (Dapat Dipahami): Konten dan operasi antarmuka harus mudah dimengerti oleh pengguna. Ini mencakup penggunaan bahasa yang jelas dan konsisten serta navigasi yang mudah diikuti.
4. *Robust* (Kuat): Konten harus dapat diinterpretasikan dengan baik oleh berbagai perangkat, termasuk teknologi bantu yang digunakan oleh penyandang disabilitas.

Menerapkan prinsip-prinsip dari WCAG dalam pengembangan aplikasi JAKI memastikan bahwa aplikasi tersebut tidak hanya dapat diakses oleh orang tanpa hambatan fisik, tetapi juga ramah bagi penyandang disabilitas. Dengan demikian, pengadopsian pedoman WCAG pada aplikasi JAKI dapat memperkuat komitmen kota untuk menciptakan lingkungan digital yang inklusif, di mana setiap individu, tanpa memandang keterbatasannya, memiliki kesempatan yang setara untuk mengakses dan menikmati layanan digital yang disediakan.

1.5.2.2 Hak Akses Informasi bagi Kelompok Rentan

Di Indonesia, hak setiap individu untuk memperoleh informasi telah dijamin dalam Pasal 28F Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, yang menyatakan bahwa setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya. Untuk memastikan hak tersebut diimplementasikan dengan baik, beberapa peraturan perundang-undangan telah disusun, salah satunya adalah Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU 14, 2008). UU ini mengatur kewajiban badan publik untuk menyediakan

akses informasi kepada masyarakat, yang bertujuan untuk mendukung transparansi pemerintahan dan memungkinkan masyarakat untuk berpartisipasi dalam proses pengambilan keputusan.

Selain itu, hak akses informasi bagi kelompok disabilitas, termasuk penyandang disabilitas, juga diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas (UU 8, 2016). Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas (UU Penyandang Disabilitas) lahir menggantikan Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1997 tentang Penyandang Cacat yang sudah tidak sesuai lagi dengan paradigma kebutuhan penyandang disabilitas. UU ini menegaskan bahwa penyandang disabilitas berhak mendapatkan akses yang setara terhadap informasi yang dikelola oleh badan publik. Undang-Undang ini juga mencakup kewajiban bagi pemerintah untuk menyediakan sarana dan prasarana yang dapat memfasilitasi penyandang disabilitas dalam mengakses informasi tersebut.

1.6 Definisi Konsep

Definisi konseptual adalah unsur penelitian yang menjelaskan karakteristik sesuatu masalah yang hendak diteliti. Berdasarkan landasan teori yang telah dipaparkan di atas, dapat dikemukakan definisi konseptual dari masing-masing variabel, sebagai berikut:

1. Teori Aksesibilitas Digital

A. Definisi Konsep

Aksesibilitas digital dalam penelitian ini didefinisikan sebagai kemudahan dan kesetaraan kesempatan bagi penyandang disabilitas dalam mengakses, memahami, dan berinteraksi dengan layanan digital yang disediakan oleh *Jakarta Smart City*, seperti aplikasi Jakarta Kini (JAKI). Hal ini mencakup penerapan prinsip-prinsip *Web Content Accessibility Guidelines* (WCAG) yang mencakup aspek *Perceivable* (informasi dan antarmuka yang dapat diterima oleh semua pengguna), *Operable* (komponen antarmuka yang dapat dioperasikan oleh penyandang disabilitas), *Understandable* (konten yang dapat dipahami dengan jelas), dan *Robust* (konten yang kompatibel dengan teknologi bantu). Aksesibilitas digital memastikan bahwa semua pengguna, termasuk penyandang disabilitas, dapat mengakses layanan publik tanpa hambatan yang berkaitan dengan teknologi atau desain aplikasi.

B. Relevansi dengan Penelitian

Relevansi teori aksesibilitas digital dengan penelitian ini sangat penting, karena penelitian bertujuan untuk menganalisis tingkat hambatan yang

dihadapi oleh penyandang disabilitas dalam mengakses informasi publik yang disediakan oleh Jakarta Smart City. Teori aksesibilitas digital memberikan dasar pemahaman mengenai bagaimana aplikasi dan platform digital seperti Jakarta Kini (JAKI) seharusnya dirancang agar dapat diakses dengan mudah oleh penyandang disabilitas. Dengan mengadopsi prinsip-prinsip WCAG, penelitian ini akan mengevaluasi apakah aplikasi JAKI memenuhi standar aksesibilitas digital yang dapat meminimalkan hambatan yang dialami penyandang disabilitas, serta memberikan wawasan tentang bagaimana meningkatkan layanan agar lebih inklusif dan dapat diakses oleh semua lapisan masyarakat.

2. Hak Akses Informasi bagi Kelompok Rentan

A. Definisi Konsep

Hak akses informasi bagi kelompok rentan merujuk pada hak setiap individu, khususnya mereka yang berada dalam kelompok rentan (seperti penyandang disabilitas) untuk mengakses informasi yang dikelola oleh badan publik, sebagaimana dijamin dalam Undang-Undang No.14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Hal ini meliputi hak untuk memperoleh informasi yang relevan mengenai kebijakan, program, dan layanan publik secara transparan dan tanpa membedakan hak akses informasi bagi kelompok non rentan maupun kelompok rentan.

B. Relevansi dengan Penelitian

Konsep ini penting dalam konteks Jakarta Smart City karena tujuannya adalah untuk memastikan bahwa semua warga di Kota Jakarta, termasuk

kelompok rentan, memiliki akses yang setara terhadap informasi yang disediakan oleh pemerintah melalui platform digital dan layanan publik. Penelitian ini akan mengkaji bagaimana kebijakan Jakarta Smart City dapat memastikan bahwa akses informasi tidak terbatas oleh faktor-faktor sosial, ekonomi, atau fisik yang membatasi kelompok rentan.

1.7 Definisi Operasional

Agar konsep data diteliti secara empiris, maka konsep tersebut harus dioperasionalkan dengan cara mengubahnya menjadi variabel atau sesuatu yang mempunyai nilai. Penjelasan dari definisi operasional dari variabel-variabel penelitian ini sebagai berikut:

1. Teori Aksesibilitas Digital

Mengacu pada teori aksesibilitas digital yang mencakup penerapan prinsip-prinsip *Web Content Accessibility Guidelines (WCAG)* untuk memastikan semua pengguna, termasuk penyandang disabilitas, dapat mengakses layanan digital aplikasi JAKI tanpa hambatan. Pengukuran terhadap aksesibilitas digital dilakukan dengan menggunakan skala pengukuran Likert untuk menilai sejauh mana prinsip-prinsip WCAG diterapkan pada aplikasi dan platform *Jakarta Smart City*, seperti aplikasi Jakarta Kini (JAKI). Indikator pengukuran untuk variabel aksesibilitas digital meliputi *Perceivable*, *Operable*, *Understandable*, dan *Robust*, yang mengacu pada kemampuan aplikasi untuk menyajikan informasi dengan cara yang dapat diakses oleh penyandang disabilitas, memfasilitasi

navigasi, memastikan konten mudah dipahami, serta kompatibel dengan berbagai teknologi bantu

Tabel 1.2
Indikator Variabel Aksesibilitas Digital

Variabel	Indikator	Skala Pengukuran
<i>Perceivable</i>	Kemampuan aplikasi untuk menyajikan informasi yang dapat diterima oleh penyandang disabilitas (contoh: teks alternatif untuk gambar, kontras warna).	Likert (1-4)
<i>Operable</i>	Kemudahan navigasi aplikasi oleh penyandang disabilitas (contoh: penggunaan <i>keyboard</i> atau <i>voice commands</i> , kontrol antarmuka yang mudah diakses).	Likert (1-4)
<i>Understandable</i>	Kejelasan informasi dan kemudahan pemahaman konten oleh penyandang disabilitas (contoh: teks yang mudah dipahami dan instruksi yang jelas)	Likert (1-4)
<i>Robust</i>	Kompatibilitas aplikasi dengan teknologi bantu dan perangkat lunak yang digunakan oleh penyandang disabilitas (contoh: pembaca layar atau perangkat input alternatif).	Likert (1-4)

Sumber Data: *Web Content Accessibility Guidelines (WCAG)*

2. Hak Akses Informasi bagi Kelompok Rentan

Dalam konteks *Jakarta Smart City*, hak akses informasi bagi kelompok rentan diukur dengan tiga indikator utama yaitu aksesibilitas teknologi, keterbukaan informasi, dan penyediaan fasilitas inklusif.

Tabel 1.3
Indikator Variabel Hak Akses Informasi bagi Kelompok Rentan

Variabel	Indikator	Skala Pengukuran
Aksesibilitas Teknologi	1. Kemudahan kelompok rentan dalam mengakses fitur pada aplikasi JAKI.	Likert (1-4)
	2. Ketersediaan fitur inklusif (misalnya, pembaca layar untuk tunanetra, subtitle untuk tuna rungu).	Likert (1-4)
Keterbukaan Informasi	1. Kejelasan dan keterbukaan informasi yang disediakan aplikasi JAKI bagi kelompok rentan.	Likert (1-4)
	2. Aksesibilitas informasi bagi kelompok rentan terkait kebijakan dan layanan pemerintah	Likert (1-4)
Penyediaan Fasilitas Inklusif	1. Adanya fitur atau fasilitas yang mendukung kelompok rentan dalam mengakses informasi (misalnya subtitle dan bahasa isyarat)	Likert (1-4)
	2. Ketersediaan saluran informasi alternatif yang mudah diakses oleh kelompok rentan.	Likert (1-4)

1.8 Metode Penelitian

Metode penelitian adalah langkah yang dilakukan oleh peneliti dengan tujuan mendapatkan kembali pemecahan untuk permasalahan yang terjadi (Subagyo, 2015). Secara umum, metode penelitian berperan sebagai pedoman yang digunakan untuk mempelajari, menganalisa, dan memahami permasalahan yang tengah diteliti.

1.8.1 Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan *mixed method* dengan desain *explanatory sequential*, di mana metode kuantitatif berperan sebagai pendekatan utama dan metode kualitatif sebagai pendekatan pendukung. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk mengukur tingkat aksesibilitas digital aplikasi JAKI bagi penyandang disabilitas melalui penyebaran kuesioner berskala Likert kepada responden.

Pendekatan kualitatif digunakan untuk memperdalam dan memperkuat hasil temuan kuantitatif, khususnya dalam memahami hambatan nyata yang dialami penyandang disabilitas saat mengakses layanan aplikasi JAKI. Data kualitatif diperoleh melalui observasi penggunaan aplikasi Jakarta Kini (JAKI), dokumentasi menu dan tampilan aplikasi, serta wawancara informal dengan penyandang disabilitas dan pihak sekolah luar biasa.

Penggunaan pendekatan *mixed method* ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai tingkat aksesibilitas digital aplikasi JAKI, baik dari sisi pengukuran kuantitatif maupun pemaknaan kontekstual berdasarkan temuan lapangan. Penelitian ini menggunakan metode survei untuk mengukur persepsi penyandang disabilitas terkait akseptabilitas digital aplikasi JAKI. Survei merupakan metode penelitian kuantitatif yang menggunakan kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data. Melalui survei, tujuan penelitian ini adalah untuk memaparkan data yang berasal dari objek penelitian, menginterpretasikan, dan menganalisisnya secara sistematis.⁵

⁵ <https://mutucertification.com/pengertian-tujuan-survey-adalah/>. Diunduh pada tanggal 3 Desember pukul 08.51 WIB

1.8.2 Populasi dan Sampel

1.8.2.1 Populasi

Populasi merupakan salah satu bagian yang dilakukan dalam suatu penelitian. Dalam penelitian kuantitatif, populasi diartikan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2013).

Dalam penelitian ini, populasi yang dimaksud adalah penyandang disabilitas yang berada di wilayah DKI Jakarta, khususnya penyandang tuna rungu dan tuna netra. Populasi ini berfokus pada individu-individu yang pernah atau sedang mengakses serta berinteraksi dengan berbagai fitur yang disediakan oleh aplikasi JAKI untuk penyandang disabilitas. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan data sekunder yang diperoleh langsung dari dokumen internal Dinas Sosial melalui Suku Dinas Sosial Provinsi DKI Jakarta. Berdasarkan data tersebut, jumlah penyandang disabilitas tercatat terdiri dari penyandang disabilitas netra sebanyak 2.989 jiwa, disabilitas rungu 4.989 jiwa, disabilitas fisik 12.505 jiwa, disabilitas intelektual 6.433 jiwa, serta disabilitas mental 9.914 jiwa. Dengan demikian, total populasi penyandang disabilitas yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 36.830 jiwa.

1.8.2.2 Sampel

Sampel merupakan sebagian data dari populasi yang dipilih untuk mewakili karakteristik populasi tersebut. Menurut (Sugiyono, 2013), sampel adalah sebagian dari keseluruhan serta karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.

Dalam penelitian ini, penentuan jumlah responden dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin sebagai estimasi awal ukuran sampel, mengingat keterbatasan ketersediaan data populasi penyandang disabilitas pengguna aplikasi JAKI yang teridentifikasi secara pasti. Penggunaan rumus Slovin dalam penelitian ini tidak dimaksudkan sebagai dasar penerapan probability sampling, melainkan sebagai acuan awal untuk menentukan jumlah responden minimum yang dinilai memadai untuk analisis deskriptif.

Adapun rumus Slovin yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$\eta = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

Keterangan:

n = Ukuran Sampel

N = Populasi

E = Persentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir, $e = 0,1$

Dalam penelitian ini, tingkat kesalahan (margin of error) yang digunakan adalah sebesar 10% ($e = 0,1$). Berdasarkan data sekunder yang tersedia, jumlah

populasi penyandang disabilitas di wilayah penelitian tercatat sebanyak 36.830 jiwa. Dengan demikian, perhitungan ukuran sampel adalah sebagai berikut:

$$\eta = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

$$\eta = \frac{36830}{1 + 36830 (0,1)^2}$$

$$\eta = \frac{36830}{1 + 368,3}$$

$$\eta = \frac{36830}{369,3}$$

$$\eta = 99.8$$

Hasil perhitungan tersebut dibulatkan menjadi 100 responden untuk mempermudah proses pengumpulan dan pengolahan data. Jumlah sampel ini dipandang telah memadai untuk memberikan gambaran empiris mengenai akseptabilitas digital aplikasi JAKI dan pemenuhan hak akses informasi bagi kelompok rentan.

Oleh karena itu, pemilihan responden dalam penelitian ini dilakukan menggunakan sampling non-probabilitas berbasis kriteria responden, sehingga hasil penelitian tidak dimaksudkan untuk digeneralisasikan secara statistik, melainkan untuk memberikan pemahaman deskriptif terhadap fenomena yang diteliti.

1.8.3 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *probability sampling*, yaitu metode yang memberikan kesempatan yang sama bagi setiap anggota populasi untuk terpilih sebagai sampel. Dalam *probability sampling* terdapat beberapa pendekatan, di antaranya *simple random sampling*, *cluster sampling*, *systematic random sampling*, *multistage sampling*, dan *stratified random sampling*.

Penelitian ini secara khusus menerapkan teknik *proportional stratified random sampling*. Teknik ini digunakan karena populasi penelitian terdiri atas beberapa kelompok penyandang disabilitas dengan karakteristik yang berbeda, yaitu disabilitas netra, tuli, daksa, intelektual, dan mental. Keberadaan perbedaan karakteristik tersebut menjadikan stratifikasi penting agar setiap kelompok memperoleh peluang yang proporsional untuk terwakili dalam sampel.

Dalam *proportional stratified random sampling*, populasi terlebih dahulu dibagi ke dalam strata sesuai kategori jenis disabilitas. Setelah itu, jumlah sampel pada tiap strata ditentukan berdasarkan proporsi ukuran populasi masing-masing strata, kemudian pemilihan responden dilakukan secara acak di dalam setiap strata tersebut. Pendekatan ini bertujuan untuk menjaga representativitas sampel, mengurangi potensi bias, serta memastikan bahwa kelompok dengan jumlah populasi lebih kecil tetap terakomodasi dalam penelitian secara memadai.

Adapun langkah-langkah pengambilan sampel yang akan dilakukan adalah sebagai berikut:

1.8.3.1 Penentuan Kriteria Sampel

Sampel dalam penelitian ini akan diambil berdasarkan kriteria berikut:

1. Penyandang disabilitas.
2. Berdomisili di Kota Jakarta.
3. Penyandang disabilitas yang telah atau sedang menggunakan layanan atau fitur yang disediakan oleh Jakarta Smart City secara langsung melalui Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) maupun website jakarta.go.id/layanandisabilitas.

1.8.3.2 Seleksi Sampel

Peneliti akan mengidentifikasi calon responden yang memenuhi kriteria di atas melalui:

1. Data dari Instansi Terkait

Peneliti akan mengakses data yang relevan dari pemerintah atau lembaga yang terkait dengan penyandang disabilitas dan Jakarta Smart City.

2. Kerja sama dengan Organisasi Penyandang Disabilitas

Peneliti akan bekerja sama dengan organisasi penyandang disabilitas, seperti Yayasan Difabel Jakarta dan Yayasan Difabel Mandiri Indonesia (YDMI), yang sudah memiliki akses langsung ke kelompok penyandang disabilitas yang menggunakan Jakarta Smart City. Melalui jaringan ini, peneliti akan mengidentifikasi calon responden yang memenuhi kriteria.

1.8.3.3 Pertimbangan Etika Pengambilan Sampel

Karena penelitian ini melibatkan kelompok rentan, pengambilan sampel dilakukan dengan memperhatikan etika penelitian, yaitu:

1. Informed Consent

Sebelum mengikuti penelitian, setiap responden akan diminta persetujuan mereka sebelum mengikuti penelitian dengan memberikan penjelasan lengkap mengenai tujuan, prosedur, dan hak-hak mereka.

2. Kerahasiaan Data

Data yang diperoleh akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk tujuan penelitian.

1.8.3.4 Jumlah Sampel

Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%, jumlah sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden.

1.8.4 Jenis dan Sumber Data

1.8.4.1 Jenis Data

Dalam penelitian ini, data yang digunakan dibagi menjadi dua jenis, yaitu:

1. Data Primer

Yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui instrumen penelitian, seperti kuesioner atau wawancara terbatas. Data ini berfokus pada pengalaman, pandangan, dan persepsi penyandang disabilitas

terhadap penerapan Jakarta Smart City, khususnya yang berkaitan dengan aksesibilitas dan transparansi informasi.

2. Data Sekunder

Yaitu data yang diperoleh melalui sumber tidak langsung, seperti dokumen atau laporan yang telah ada sebelumnya. Data ini meliputi dokumen kebijakan Jakarta Smart City, laporan resmi, serta studi terdahulu yang relevan dengan topik penelitian ini, seperti penerapan smart city dan aksesibilitas bagi kelompok rentan.

1.8.4.2 Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini dibedakan menjadi dua, yaitu:

1. Data Primer

Menurut (Sugiyono, 2017), data primer adalah sumber yang langsung memberikan data dari responden atau objek penelitian kepada pengumpul data. Dalam penelitian ini, sumber data primer diperoleh dari kelompok rentan, khususnya penyandang disabilitas (tuna rungu dan tuna netra), yang pernah atau sedang berinteraksi dengan fitur-fitur yang disediakan oleh pemerintah Provinsi DKI Jakarta melalui Jakarta Smart City.

2. Data Sekunder

Menurut (Sugiyono, 2013), data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang

lain atau dokumen. Data ini bisa memberikan gambaran umum yang lebih besar tentang permasalahan yang sedang teliti dan bisa mendukung hasil penelitian kuantitatif yang sedang dilakukan. Dalam penelitian ini, sumber data sekunder terdiri dari dokumen kebijakan pemerintah terkait keterbukaan informasi publik, Undang-Undang No.14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, laporan penelitian terdahulu, serta data dari Jakarta Smart City terkait pengembangan dan fitur aksesibilitas.

1.8.5 Skala Pengukuran

Menurut (Sugiyono, 2013), skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial yang dimaksud adalah aksesibilitas dan transparansi informasi yang diberikan oleh Jakarta Smart City kepada penyandang disabilitas. Skala ini memungkinkan peneliti untuk mengukur intensitas respons terhadap pernyataan yang relevan dengan topik penelitian. Skala likert ini terdiri dari empat poin, yang menggambarkan tingkat kesepakatan responden terhadap suatu pernyataan. Hal ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Skala likert dalam penelitian ini terdiri dari empat poin, mulai dari sangat setuju hingga sangat tidak setuju, yang memungkinkan peneliti untuk mengukur intensitas responden terhadap suatu

pernyataan. Skala likert yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Sangat Setuju	(SS)	4
Setuju	(S)	3
Tidak setuju	(TS)	2
Sangat Tidak Setuju	(STS)	1

1.8.6 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2017:205), metode pengumpulan data adalah teknik atau cara yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data. Penelitian ini menggunakan pendekatan *Mixed Method*. Johnson dan Christensen (2007) mendefinisikan metode penelitian *Mixed Method* sebagai pendekatan yang mengintegrasikan atau menghubungkan metode kuantitatif dan kualitatif dalam penelitian, yang meliputi landasan filosofis, penerapan kedua pendekatan tersebut, serta penggabungan keduanya.

Creswell (2009) menjelaskan bahwa metode ini sering disebut sebagai multimethods (penggunaan multi metode) atau convergence (di mana dua metode bermuara pada satu titik). Sementara itu, Sugiyono (2011) menyatakan bahwa *Mixed Method* adalah metode yang menggunakan kuantitatif dan kualitatif secara bersamaan dalam suatu penelitian untuk menghasilkan data yang lebih komprehensif, valid, reliabel, dan objektif. Pengumpulan data merupakan suatu langkah atau tahap yang bisa menentukan terhadap proses dan hasil penelitian

yang akan dilaksanakan tersebut. Berikut adalah teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini:

1. Angket (Kuesioner)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden (Sugiyono, 2014).

Senada dengan hal tersebut, Nasution mendefinisikan angket atau kuesioner sebagai daftar pertanyaan yang didistribusikan melalui pos untuk diisi dan dikembalikan, atau dapat juga dijawab di bawah pengawasan peneliti. Responden ditentukan berdasarkan teknik sampling.

Dalam penelitian ini, kuesioner yang digunakan akan mengukur penerapan aplikasi JAKI dalam mendukung transparansi pemerintahan dan akses informasi bagi kelompok rentan, khususnya penyandang disabilitas. Kuesioner ini menggunakan modal jawaban dengan bentuk *skala likert*. *Skala likert* yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala likert, variabel yang akan diukur dijabarkan melalui indikator variabel.

2. Wawancara Terbatas

Selain kuesioner, penelitian ini juga akan menggunakan wawancara terbatas sebagai salah satu teknik pengumpulan data. Wawancara terbatas

dilakukan dengan responden yang memenuhi kriteria sampel, untuk menggali lebih dalam pandangan, pengalaman, dan persepsi mereka mengenai penerapan aplikasi JAKI, serta tantangan yang dihadapi oleh penyandang disabilitas dalam mengakses informasi dan layanan yang tersedia.

3. Observasi

Observasi adalah suatu cara untuk mengadakan penilaian dengan jalan mengadakan pengamatan secara langsung dan sistematis. Data-data yang diperoleh dari observasi itu dicatat dalam suatu catatan observasi. Menurut (Taniredja, 2012), kegiatan pencatatan dalam hal ini merupakan bagian daripada kegiatan pengamatan. Dengan observasi, peneliti dapat mengamati secara langsung kendala atau handicap yang dihadapi oleh kelompok rentan dalam mengakses layanan tersebut.

1.8.7 Teknik Analisis

Analisis data merupakan tahapan penting dalam penelitian untuk memberikan penafsiran terhadap data yang telah diperoleh sehingga menghasilkan informasi yang jelas dan mudah dipahami. Penelitian ini menggunakan pendekatan *mixed method*, sehingga teknik analisis data dibagi menjadi analisis data kuantitatif dan analisis data kualitatif.

1.8.7.1 Analisis Data Kuantitatif

Analisis data kuantitatif dilakukan dengan menggunakan statistik deskriptif. Statistik deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik data yang telah

dikumpulkan tanpa bertujuan untuk menguji hipotesis atau menarik kesimpulan inferensial (Muhson, 2006). Analisis deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai tingkat akseptabilitas digital aplikasi Jakarta Kini (JAKI) berdasarkan dimensi aksesibilitas digital, yaitu *perceivable*, *operable*, *understandable*, dan *robust*.

Data kuantitatif dianalisis dengan menghitung nilai rata-rata (*mean*) dan distribusi jawaban responden yang diperoleh melalui kuesioner berskala Likert (Sugiyono, 2013). Pengolahan data kuantitatif dilakukan dengan bantuan perangkat lunak SPSS *Statistics 23 for Windows* untuk mempermudah proses pengolahan data dan penyajian hasil analisis secara sistematis.

1.8.7.2 Analisis Data Kualitatif

Analisis data kualitatif dilakukan secara deskriptif untuk mendukung dan memperkuat hasil analisis data kuantitatif. Data kualitatif diperoleh melalui observasi penggunaan aplikasi Jakarta Kini (JAKI) oleh penyandang disabilitas, dokumentasi menu dan tampilan aplikasi, serta wawancara informal dengan penyandang disabilitas dan pihak sekolah luar biasa.

Analisis data kualitatif dilakukan dengan cara mendeskripsikan temuan lapangan yang berkaitan dengan pengalaman pengguna dalam mengakses layanan digital aplikasi JAKI. Data tersebut digunakan untuk memberikan konteks dan pemaknaan yang lebih mendalam terhadap hasil analisis kuantitatif, khususnya dalam mengidentifikasi hambatan aksesibilitas informasi bagi kelompok rentan, terutama penyandang disabilitas, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

1.9 Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian ini, proses pengambilan sampel menghadapi sejumlah kendala faktual yang menyebabkan teknik *probability sampling* tidak dapat diterapkan secara ideal. Keterbatasan utama terletak pada tidak tersedianya data populasi penyandang disabilitas pengguna aplikasi JAKI yang teridentifikasi secara lengkap dan terbaru, sehingga peneliti tidak memiliki kerangka sampel yang memadai untuk melakukan proses randomisasi secara menyeluruh.

Meskipun data sekunder dari Dinas Sosial menunjukkan tingginya jumlah penyandang disabilitas mental dan intelektual di wilayah penelitian, kondisi empiris di lapangan memperlihatkan adanya hambatan signifikan dalam proses penjangkauan responden, antara lain keterbatasan informasi lokasi tinggal, situasi domestik yang lebih tertutup oleh keluarga, serta dinamika psikososial responden yang mempengaruhi keterbukaan dalam berpartisipasi pada penelitian.

Sebagai bentuk penyesuaian terhadap keterbatasan tersebut, penelitian ini menerapkan pendekatan *non-probability sampling* berbasis kriteria responden, dengan menetapkan bahwa responden yang diikutsertakan merupakan penyandang disabilitas yang pernah menggunakan aplikasi JAKI dan bersedia berpartisipasi dalam penelitian. Pada kelompok disabilitas yang sulit dijangkau, seluruh individu yang memenuhi kriteria inklusi dan berhasil ditemui diikutsertakan sebagai responden penelitian.

Upaya perluasan cakupan pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner daring serta kunjungan terbatas ke lembaga pendidikan dan

pelayanan khusus, seperti SLB C Bhakti Luhur dan beberapa yayasan terkait. Namun demikian, keterbatasan akses terhadap populasi sasaran menyebabkan distribusi responden antar kelompok disabilitas tidak sepenuhnya proporsional.

Dengan demikian, hasil penelitian ini tidak dimaksudkan untuk digeneralisasikan secara statistik terhadap seluruh populasi penyandang disabilitas pengguna aplikasi JAKI, melainkan untuk memberikan gambaran empiris mengenai akseptabilitas digital dan pemenuhan hak akses informasi bagi kelompok rentan dalam konteks layanan publik digital.