

BAB II

GAMBARAN UMUM AKSEPTABILITAS DIGITAL APLIKASI JAKARTA KINI (JAKI) BAGI PENYANDANG DISABILITAS

2.1 Jumlah Penyandang Disabilitas di Jakarta

2.1.1 Tren dan Distribusi Penyandang Disabilitas DKI Jakarta

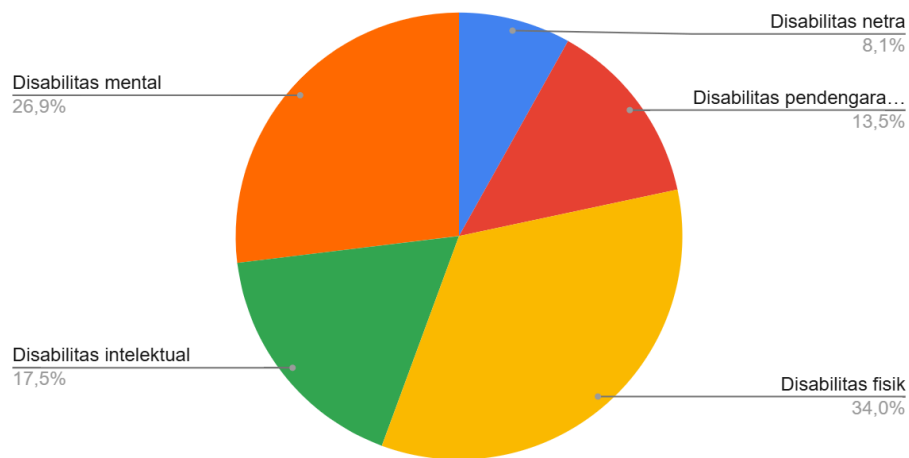
Pemerintah Provinsi DKI Jakarta menempatkan masyarakat penyandang disabilitas sebagai prioritas pembangunan untuk mewujudkan kota inklusif. Hal ini diwujudkan melalui Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2022 tentang Pelaksanaan Penghormatan, Perlindungan, dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas, yang mewajibkan berbagai program pendukung, termasuk peningkatan aksesibilitas layanan publik seperti Jakarta Smart City (JSC). Berdasarkan data dari Survei Sosial Ekonomi Nasional (Susenas) yang dilaksanakan pada Maret 2019, jumlah individu penyandang disabilitas di Indonesia diperkirakan mencapai sekitar 9% dari total populasi, atau setara dengan 23,3 juta orang.⁶

Sebagai provinsi dengan tingkat urbanisasi tinggi, DKI Jakarta memiliki dinamika sosial yang memengaruhi jumlah dan karakteristik penyandang disabilitas. Informasi mengenai jumlah penyandang disabilitas menjadi dasar penting bagi perencanaan kebijakan publik, termasuk pengembangan layanan digital seperti aplikasi JAKI yang harus memastikan akses informasi yang setara bagi seluruh warga.

⁶ Susenas 2019, Kalkulasi TNP2K 2020

Gambar 2.1
Angka Difabel di DKI Jakarta

Ragam Penyandang Disabilitas Berdasarkan UU No. 8 Tahun 2016, tentang Penyandang Disabilitas



Sumber: Data Sekunder dari Dinas Sosial Provinsi DKI Jakarta diolah oleh peneliti, 2025.

Data jumlah penyandang disabilitas di Provinsi DKI Jakarta pada awal tahun 2025 diperoleh peneliti secara langsung dari Dinas Sosial melalui Suku Dinas Sosial DKI Jakarta. Dokumen internal yang diberikan memuat rincian jumlah penyandang disabilitas berdasarkan jenisnya. Berdasarkan data tersebut, total penyandang disabilitas pada awal 2025 berjumlah 36.830 jiwa, terdiri atas:

- Disabilitas netra: 2.989 orang
- Disabilitas pendengaran (tuli): 4.989 orang
- Disabilitas fisik: 12.505 orang
- Disabilitas intelektual: 6.433 orang
- Disabilitas mental: 9.914 orang

Data dari Dinas Sosial ini menjadi acuan peneliti dalam memahami skala dan karakteristik populasi penyandang disabilitas untuk keperluan perencanaan sampel. Karena bersumber dari instansi resmi, informasi tersebut dianggap valid untuk menggambarkan kondisi aktual penyandang disabilitas di Jakarta pada periode tersebut.

2.2 Tinjauan Layanan Jakarta Smart City

Jakarta Smart City adalah inisiatif perencanaan yang berada di bawah naungan Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik, sebagaimana diatur dalam Peraturan Gubernur Nomor 280 Tahun 2014 mengenai Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Unit Pengelola *Jakarta Smart City*. Program *Smart City* di Provinsi DKI Jakarta dirancang untuk mengembangkan Jakarta sebagai kota cerdas yang beroperasi secara efektif dan efisien melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi yang terhubung di seluruh sektor publik. Perjalanan menuju status *Smart City* bersifat unik di setiap kota, karena sangat bergantung pada tingkat kematangan dan hambatan khusus yang dihadapi masing-masing daerah.

Salah satu terobosan dalam layanan publik melalui *Jakarta Smart City* adalah tersedianya sistem layanan terpadu yang dapat diakses melalui ponsel pintar, sehingga mempermudah warga. Layanan publik yang berbasis aplikasi ini sangat mendorong kemajuan dalam penyediaan layanan publik secara mandiri. *Jakarta Smart City* menghasilkan inovasi utama untuk mendukung visi kota cerdas di Provinsi DKI Jakarta melalui aplikasi Jakarta Kini (JAKI). Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) diperkenalkan pada 27 September 2019 sebagai

super-aplikasi kota dan layanan satu atap untuk penduduk DKI Jakarta, dengan menggabungkan semua layanan dari pemerintah provinsi DKI Jakarta, masyarakat, hingga komunitas (Media Indonesia, 2018). Di dalam aplikasi Jakarta Kini (JAKI), terdapat berbagai menu layanan dan pengaduan yang dikelola serta dikembangkan oleh Badan Layanan Umum Daerah Jakarta Smart City, yang berada di bawah Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Provinsi DKI Jakarta.

2.2.1 Sejarah, Visi, dan Perkembangan Jakarta Smart City

Jakarta Smart City (JSC) merupakan program Diskominfo DKI Jakarta yang diluncurkan pada 2014 untuk mendorong transformasi digital pemerintahan dan pelayanan publik. Pada periode 2017, pengembangan berlanjut melalui integrasi berbagai platform digital seperti Qlue dan JakOne Mobile. Sejak 2020-an, JSC memperkuat ekosistem digital terpadu melalui Command Center dan aplikasi layanan publik berbasis data. Program ini sejalan dengan prinsip open government dan UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, meski tantangan inklusivitas, khususnya bagi penyandang disabilitas, masih dihadapi.

Gambar 2.2
Logo Jakarta Smart City



Sumber: smartcity.jakarta.go.id

JSC menggunakan data sebagai dasar kebijakan publik yang efisien dan inklusif. Platform ini analisis data real-time untuk isu seperti lalu lintas, kesehatan, dan sosial. JSC juga punya program Data Science Trainee untuk tingkatkan SDM pemerintah, kolaborasi dengan swasta dan akademisi, serta percepat teknologi transparan.

Untuk mewujudkan Ekosistem Kota Cerdas 4.0 yang optimal dan terukur, JSC mengadopsi empat prinsip utama:

- Mobile First: Mengutamakan layanan berbasis mobile untuk akses cepat dan mudah, dengan penyesuaian bagi penyandang disabilitas agar inklusif.
- Data Driven: Menggunakan big data, AI, dan sinergi antarinstansi untuk kebijakan berbasis bukti, misalnya informasi real-time lalu lintas dan layanan publik.
- Digital Xperience: Mendorong literasi digital merata melalui pelatihan bagi kelompok rentan untuk mengurangi kesenjangan akses.
- Smart Collaboration: Mengedepankan kolaborasi lintas sektor dan partisipasi warga melalui feedback digital untuk meningkatkan keterbukaan informasi.

Evolusi Jakarta Smart City (JSC) dari model reaktif menjadi proaktif melalui prediksi data menunjukkan kemajuan tata kelola kota cerdas. Namun, pencapaian inklusivitas menuntut evaluasi aksesibilitas bagi penyandang disabilitas sesuai standar WCAG dan UU KIP. Dengan demikian, Ekosistem Kota Cerdas 4.0 diharapkan tidak hanya inovatif, tetapi juga adil dan berkelanjutan.

2.2.2 Peran Aplikasi JAKI dalam Ekosistem Jakarta Smart City

Program Smart City di Provinsi DKI Jakarta dibentuk sebagai perencanaan untuk mengembangkan Jakarta menjadi kota cerdas yang efektif dan efisien, dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi yang terintegrasi di seluruh sektor publik. Proses menuju status Smart City merupakan perjalanan yang unik di setiap kota, karena tergantung pada tingkat kematangan dan tantangan spesifik masing-masing daerah. Salah satu inovasi dalam pelayanan publik melalui Jakarta Smart City adalah adanya sistem pelayanan yang terintegrasi melalui smartphone, sehingga dapat memudahkan masyarakat. Pelayanan publik yang mendukung penggunaan smartphone, yaitu berbasis aplikasi, sangat mendorong upaya penyelenggaraan pelayanan publik secara mandiri.

Jakarta Smart City menciptakan salah satu inovasi dalam mendukung konsep kota cerdas Provinsi DKI Jakarta melalui aplikasi Jakarta Kini (JAKI). Jakarta Kini (JAKI) diluncurkan pada tanggal 27 September 2019 sebagai city-super app dan one stop service bagi warga DKI Jakarta, dengan mengintegrasikan seluruh layanan dari pemerintah provinsi DKI Jakarta, masyarakat, hingga komunitas (Media Indonesia, 2018). Dalam aplikasi Jakarta Kini (JAKI), terdapat menu-menu pelayanan dan pengaduan yang dikelola serta dikembangkan oleh Badan Layanan Umum Daerah Jakarta Smart City, yang berada di bawah Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Provinsi DKI Jakarta.

2.2.3 Produk Jakarta Smart City

Jakarta Smart City (JSC) menyediakan beragam produk dan layanan digital terintegrasi untuk mendukung pelayanan publik yang efisien, transparan, dan inklusif, sejalan dengan prinsip keterbukaan informasi publik berdasarkan UU KIP. Layanan ini difokuskan pada akses mudah melalui perangkat mobile, meskipun evaluasi aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, seperti dukungan *screen reader* atau navigasi sederhana masih menjadi prioritas untuk mengurangi hambatan partisipasi.⁷

1. Aplikasi JAKI

Sejak 2019, JAKI dikembangkan sebagai super-app satu pintu yang memudahkan akses layanan publik, mulai dari administrasi kependudukan hingga informasi kota. Aplikasi ini menekankan integrasi layanan, inovasi teknologi, dan orientasi masyarakat, dengan potensi adaptasi inklusif melalui fitur suara atau teks alternatif bagi penyandang disabilitas.

2. CRM (Cepat Respon Masyarakat)

Kanal terintegrasi pengaduan resmi Pemprov DKI Jakarta sesuai SK Sekda No. 99/2022, yang menyatukan 13 kanal (hotline, media sosial, aplikasi) untuk respons cepat dan transparan. Untuk inklusivitas, diperlukan fitur aksesibilitas seperti teks alternatif pada notifikasi audio.

⁷ 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/>

3. Pantau Banjir

Layanan real-time pemantauan dan pelaporan banjir yang meningkatkan kesiapsiagaan warga. Integrasi peta aksesibel, misalnya navigasi suara, penting bagi penyandang disabilitas motorik atau visual.

4. Peta Jakarta Kini

Platform GIS yang memetakan fasilitas publik, transportasi, kesehatan, wisata, dan ruang hijau, mendukung mobilitas inklusif. Fitur tambahan seperti rute ramah kursi roda dibutuhkan untuk meningkatkan aksesibilitas spasial.

5. Digital Xperience

Inovasi eksplorasi virtual Jakarta (tur 360° ruang kota dan ruang hijau) yang memperkaya pengalaman digital warga. Optimalisasi WCAG diperlukan agar kompatibel bagi penyandang disabilitas, misalnya lewat deskripsi audio atau navigasi keyboard.

2.2.4 Layanan Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) yang Terkait dengan Informasi Publik

Jakarta Smart City (JSC) berfokus pada aplikasi JAKI sebagai pusat layanan digital yang menyediakan akses informasi publik secara terintegrasi, mendukung prinsip keterbukaan berdasarkan UU KIP.⁸ Fitur utama JSC meliputi pengecekan bantuan sosial, layanan kesehatan, informasi transportasi, pemantauan lingkungan (udara dan banjir), pelaporan warga, serta layanan darurat, semuanya mendukung

⁸ 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/>

efisiensi kota. Teknologi pendukung seperti AI, smart metering, dan e-government meningkatkan transparansi serta partisipasi masyarakat.

Berikut adalah analisis fitur utama JSC yang terkait informasi publik, beserta target audiens utamanya:

1. Layanan Publik melalui Aplikasi JAKI

- Informasi dan Layanan Sosial: Pengecekan bantuan seperti KJP/KJMU, ketahanan pangan, dan subsidi. Target: Warga berpenghasilan rendah, keluarga rentan, serta penyandang disabilitas yang bergantung pada informasi hak sosial.
- Kesehatan: Jadwal vaksinasi, jaminan kesehatan, dan layanan darurat. Target: Seluruh warga, khususnya lansia, penyandang disabilitas sensorik/fisik, dan kelompok rawan untuk pemantauan real-time.
- Pendidikan: Akses beasiswa, pendaftaran sekolah, dan program inklusif. Target: Siswa, orang tua, serta penyandang disabilitas intelektual yang memerlukan dukungan digital untuk pembelajaran.
- Pelaporan Warga: Pelaporan masalah seperti parkir liar, genangan air, atau darurat (integrasi 112/ambulans). Target: Masyarakat umum yang partisipatif, termasuk penyandang disabilitas motorik untuk pelaporan cepat tanpa hambatan fisik.
- Berita dan Informasi: Pencarian berita berdasarkan kata kunci dan Majalah JaKita untuk update kebijakan. Target: Warga pencari informasi terkini, khususnya penyandang disabilitas mental yang membutuhkan konten sederhana.

- Peta: Pemetaan parkir resmi, fasilitas publik, dan rute transportasi. Target: Pengguna harian transportasi, serta penyandang disabilitas visual/fisik yang bergantung pada navigasi aksesibel (misalnya, rute ramah kursi roda).
- Kualitas Udara: Pemantauan indeks udara per wilayah dengan rekomendasi kesehatan. Target: Warga rentan pernapasan, termasuk penyandang disabilitas sensorik atau kronis untuk pencegahan dampak lingkungan.
- Pantau Banjir: Tampilan real-time genangan air, ketinggian, dan status pompa. Target: Penduduk rawan banjir di pesisir, khususnya penyandang disabilitas fisik yang kesulitan evakuasi tanpa informasi dini.
- Layanan Kepedulian: Program seperti pengantaran jenazah untuk Kepulauan Seribu via Layanan Langkah 1.000. Target: Komunitas terpencil/rentan, termasuk penyandang disabilitas di daerah sulit dijangkau untuk dukungan darurat.
- Aktivitas dan Notifikasi: Pemantauan status laporan serta notifikasi penting. Target: Pengguna aktif, khususnya penyandang disabilitas sensorik yang memerlukan alternatif teks/vibrasi untuk notifikasi audio.

2. Infrastruktur dan Teknologi Pendukung

- Kecerdasan Buatan (AI): Mitigasi banjir, transportasi, chatbot info. Target: Pemerintah dan warga; potensi chatbot sederhana untuk disabilitas kognitif.

- Smart Metering: Pantau utilitas rumah atau kantor. Target: Pemilik properti, penyandang disabilitas untuk tagihan transparan.
- Smart Building: Efisiensi energi bangunan publik. Target: Pengguna fasilitas, penyandang disabilitas fisik untuk lift otomatis.
- Sistem E-Government: Administrasi digital. Target: Aparatur dan warga, penyandang disabilitas untuk kurangi antrean fisik.
- Keamanan Digital: Teknologi seperti Web Application Firewall (WAF), Intrusion Prevention System (IPS), SSL, dan VPN untuk perlindungan data. *Target audiens*: Semua pengguna, penyandang disabilitas rentan privasi (misalnya, data medis).

Fitur ini mempercepat akses informasi partisipatif, tapi kurangnya dukungan multi-modal (visual-audio-teks) butuh perbaikan untuk inklusivitas JSC.

2.3 Inklusi Disabilitas pada Aplikasi Jakarta Kini (JAKI)

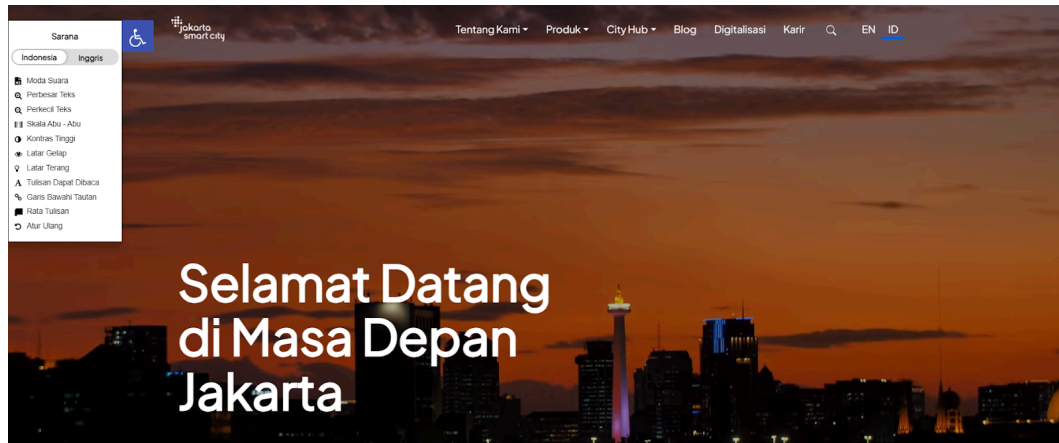
2.3.1 Fitur Aksesibilitas dan Inklusi Disabilitas Aplikasi Jakarta Kini (JAKI)

Sebagai upaya mewujudkan Jakarta yang inklusif, situs resmi *Jakarta Smart City* (smartcity.jakarta.go.id) dilengkapi fitur aksesibilitas khusus untuk penyandang disabilitas, memastikan akses informasi dan layanan publik yang setara bagi semua warga.⁹ Fitur ini mendukung transparansi, partisipasi, dan inklusi sosial sesuai UU KIP dan CRPD melalui tata letak ramah pengguna, navigasi intuitif,

⁹ Amira Sofa, "Upaya-Upaya Jakarta Inklusi Disabilitas," *Jakarta Smart City*, 1 Oktober 2024, diakses 3 September 2025, <https://smartcity.jakarta.go.id/id/blog/upaya-upaya-jakarta-inklusi-disabilitas/>

serta opsi personalisasi. Namun, evaluasi kepatuhan WCAG 2.1 tetap diperlukan untuk mengatasi potensi hambatan bagi penyandang disabilitas.

Gambar 2.3
Fitur Aksesibilitas pada Website *Jakarta Smart City*



Sumber: smartcity.jakarta.go.id

Fitur aksesibilitas situs smartcity.jakarta.go.id dirancang untuk mengakomodasi kebutuhan beragam penyandang disabilitas, tersedia dalam Bahasa Indonesia dan Inggris guna mendukung akses lintas budaya. Fitur ini meningkatkan navigasi dan keterbukaan informasi publik, selaras dengan komitmen inklusivitas Pemprov DKI.

1. **Mode Suara:** Pembacaan teks audio untuk tunanetra, mendukung *screen reader* seperti JAWS.
2. **Perbesar Teks:** Meningkatkan ukuran font bagi *low vision* atau lansia dengan kesulitan visual.
3. **Perkecil Teks:** Penyesuaian ukuran teks kompak untuk preferensi pengguna tanpa mengurangi keterbacaan.

4. **Skala Abu-Abu:** Tampilan monokrom untuk buta warna atau sensitivitas cahaya tinggi.
5. **Kontras Tinggi:** Peningkatan perbedaan teks-latar bagi gangguan kontras rendah.
6. **Latar Gelap:** Mode gelap untuk mengurangi kelelahan mata pada sensitivitas cahaya.
7. **Latar Terang:** Kecerahan tinggi untuk lingkungan redup.
8. **Tulisan Dapat Dibaca:** Penyesuaian spasi, font, dan tata letak untuk disabilitas kognitif atau disleksia.
9. **Garis Bawah Tautan:** Identifikasi hyperlink mudah bagi disabilitas motorik/visual via keyboard.
10. **Rata Tulisan:** Penyelarasan teks sederhana untuk mengurangi kebingungan pada disabilitas intelektual.
11. **Atur Ulang:** Reset pengaturan ke default untuk kemudahan konfigurasi ulang.

Fitur-fitur ini secara keseluruhan memperkuat akses informasi JSC, tetapi analisis efektivitas diperlukan untuk mengukur pengurangan hambatan struktural (misalnya, kompatibilitas alat bantu). Peningkatan seperti dukungan bahasa isyarat digital dapat memperkaya inklusivitas, sesuai WCAG 2.1 dan UU KIP.

2.4 Tantangan Aksesibilitas Digital Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) bagi Penyandang Disabilitas

Perkembangan Jakarta Smart City (JSC) menunjukkan komitmen Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam memanfaatkan teknologi digital untuk meningkatkan kualitas layanan publik. Berbagai inovasi layanan berbasis data dan aplikasi, khususnya melalui Jakarta Kini (JAKI), telah memperluas akses masyarakat terhadap informasi publik dan layanan pemerintahan secara digital. Namun, perkembangan tersebut belum sepenuhnya diimbangi dengan perhatian yang memadai terhadap aspek aksesibilitas bagi penyandang disabilitas.

Meskipun JSC mengusung prinsip keterbukaan informasi dan partisipasi publik, implementasi aksesibilitas digital pada aplikasi JAKI masih menghadapi sejumlah tantangan. Beberapa fitur layanan belum sepenuhnya dirancang berdasarkan prinsip *universal design* dan standar *Web Content Accessibility Guidelines* (WCAG), sehingga berpotensi menimbulkan hambatan bagi pengguna dengan keterbatasan sensorik, fisik, maupun kognitif. Kondisi ini dapat memengaruhi kemampuan penyandang disabilitas dalam menerima, memahami, dan mengoperasikan informasi yang disediakan oleh aplikasi.

Selain itu, proses pengembangan dan evaluasi layanan digital aplikasi JAKI belum secara sistematis melibatkan pengalaman pengguna penyandang disabilitas sebagai dasar perbaikan layanan. Keterbatasan partisipasi ini menyebabkan adanya kesenjangan antara tujuan inklusivitas yang dicanangkan dengan pengalaman aktual pengguna di lapangan. Akibatnya, akses terhadap

informasi publik melalui aplikasi JAKI belum sepenuhnya setara bagi seluruh kelompok masyarakat.

Tantangan aksesibilitas digital tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kuantitas dan ragam layanan digital belum tentu berbanding lurus dengan peningkatan kualitas akses bagi kelompok rentan. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi yang lebih mendalam terhadap tingkat aksesibilitas digital aplikasi JAKI serta implikasinya terhadap pemenuhan hak akses informasi bagi penyandang disabilitas.

Berdasarkan gambaran tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis akseptabilitas dan aksesibilitas digital aplikasi Jakarta Kini (JAKI) serta keterkaitannya dengan pemenuhan hak akses informasi bagi penyandang disabilitas di Provinsi DKI Jakarta. Pendekatan *mixed method* digunakan untuk memperoleh gambaran kuantitatif mengenai tingkat aksesibilitas sekaligus pendalaman kualitatif terhadap pengalaman pengguna penyandang disabilitas.