



Mengukur Aksesibilitas Digital bagi Penyandang Disabilitas dalam Aplikasi Pelayanan Publik di Kota Jambi

Riri Maria Fatriani¹⁾, Hapsa²⁾, Mariatul Qibtiyah³⁾

Universitas Jambi, Indonesia

Koresponding author: ririmariafatriani@unja.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi hambatan aksesibilitas digital yang dihadapi oleh penyandang disabilitas dalam menggunakan aplikasi layanan publik di Kota Jambi. Metode yang digunakan adalah purposive sampling dengan kuesioner yang dibagikan kepada 98 responden penyandang disabilitas. Analisis data menggunakan SEMpls 3.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Aksesibilitas digital bagi penyandang disabilitas dalam aplikasi pelayanan publik di Kota Jambi dipengaruhi oleh beberapa variabel penting. Hasil analisis menunjukkan bahwa infrastruktur teknologi yang tersedia dan partisipasi masyarakat dalam pengembangan serta evaluasi layanan digital memiliki peran yang signifikan dalam meningkatkan aksesibilitas. Kedua variabel ini terbukti reliabel dan valid, dengan nilai T-statistics yang tinggi dan P value yang sangat rendah, sehingga hipotesis terkait keduanya diterima. Di sisi lain, keberadaan dan efektivitas regulasi serta pengukuran keberhasilan kebijakan aksesibilitas digital tidak menunjukkan hasil yang signifikan, yang mengindikasikan perlunya perbaikan dalam aspek regulasi untuk mendukung aksesibilitas digital. Oleh karena itu, untuk menciptakan layanan publik digital yang inklusif bagi penyandang disabilitas, penting untuk memperkuat infrastruktur teknologi dan meningkatkan partisipasi masyarakat, sambil memperhatikan pengembangan regulasi yang lebih efektif dan mekanisme evaluasi kebijakan aksesibilitas digital. Penelitian ini memberikan wawasan berharga bagi pengambil keputusan dan pemangku kepentingan dalam upaya meningkatkan aksesibilitas digital di Indonesia.

Kata kunci: Aksesibilitas, Disabilitas, Aplikasi, Pelayanan Publik

Abstract

This study aims to identify digital accessibility barriers faced by people with disabilities in using public service applications in Jambi City. The method used was purposive sampling with a questionnaire distributed to 98 respondents with disabilities. Data analysis using SEMpls 3.0. The results of the study show that digital accessibility for people with disabilities in public service applications in Jambi City is influenced by several important variables. The results of the analysis show that the available technological infrastructure and community participation in the development and evaluation of digital services have a significant role in improving accessibility. These two variables are proven to be reliable and valid, with high T-statistics values and very low P values, so the hypotheses related to both are accepted. On the other hand, the existence and effectiveness of regulations and the measurement of the success of digital accessibility policies do not show significant results, indicating the need for improvements in regulatory aspects to support digital accessibility. Therefore, to create inclusive digital public services for persons with disabilities, it is important to strengthen technological infrastructure and increase public participation, while paying attention to the development of more effective regulations and evaluation mechanisms for digital accessibility policies. This research provides valuable insights for decision-makers and stakeholders in an effort to improve digital accessibility in Indonesia.

Keyword: Accessibility, Disability, Application, Public Service

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas dan proses yang dilakukan oleh pemerintah atau lembaga terkait untuk menyediakan layanan dan fasilitas kepada masyarakat. Pelayanan publik yang efektif dan berkualitas sangat penting untuk menciptakan pemerintahan yang responsif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan publik berkontribusi besar terhadap kepuasan masyarakat dan memperkuat kepercayaan terhadap pemerintah. Oleh karena itu, peningkatan kualitas dalam penyelenggaraan layanan publik menjadi prioritas utama untuk memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat secara optimal (Asmarani, 2023). Namun, paradigma yang selama ini diterapkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik cenderung bersifat hierarkis dan lambat dalam pengambilan keputusan (Prasodjo, 2017). Paradigma ini didasarkan pada struktur formal dengan tingkat otoritas yang tidak jelas dan prosedur yang terkadang tidak kompleks (Yusriadi & Farida, 2019). Birokrasi sering kali menuntut adanya banyak lapisan persetujuan dan proses yang memperlambat respon terhadap perubahan atau permintaan dari masyarakat (Cohen & Hertz, 2020). Dalam menghadapi era disrupsi, di mana perubahan teknologi dan lingkungan pemerintah terjadi dengan sangat cepat, paradigma layanan dan birokrasi tersebut menjadi kurang relevan (Hartati, 2020).

Era digitalisasi merupakan ajang bagi pemerintah dalam memberikan pengaruh dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan kepada masyarakat. Di era modern ini, berbagai inovasi teknologi telah mengubah cara kerja dan pendekatan pemerintahan dalam menyediakan pelayanan publik kepada masyarakat (Dunan, 2020). Ditambah masyarakat kini mengharapkan layanan yang lebih cepat, lebih mudah, dan lebih personal (Wirawan, 2020). Paradigma layanan dan birokrasi tradisional mungkin tidak mampu memenuhi tuntutan ini, karena mungkin terjebak dalam proses manual dan kurangnya fleksibilitas untuk menyesuaikan dengan preferensi dan kebutuhan masyarakat banyak (Kuddus, 2019). Pentingnya langkah cepat dan responsif dalam layanan semakin meningkat dalam era digital (Lesnussa et al., 2023). Pemerintah harus dapat menyesuaikan diri dengan perubahan pasar dan berinovasi secara terus-menerus untuk tetap kompetitif dalam memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat (Zarychta et al., 2020).

Secara faktual pengimplementasian pelayanan digital di Indonesia masih dinilai sebagai proyek yang hanya dengan cukup atas kepemilikan website tanpa peduli pada optimalisasi dan pemanfaatan sesungguhnya (Rahayu & Ibrahim, 2023). Pernyataan tersebut sesuai hasil kutipan dari ombudsman.com dalam TEMPO.CO, Jakarta Selasa, 30 Juli 2020-Anggota Ombudsman, Ninik Rahayu, mengatakan bahwa pemerintah daerah merupakan instansi yang paling banyak dilaporkan masyarakat terkait pelayanan public (Natalea & Christiani, 2019). Tidak terkecuali di Pemerintah Kota Jambi, banyaknya keluhan pelayanan publik yang diberitakan media massa (Hendriyaldi & Musnaini, 2021). Dikutip dari mediaindonesia.com juga OMBUDSMAN Republik Indonesia (ORI) mengungkapkan bahwa saat ini tingkat kualitas pelayanan publik pemerintah daerah semakin rendah (Tengkeran et al., 2023).

Pemerintah di berbagai daerah, termasuk Kota Jambi, telah berupaya untuk mengimplementasikan e-government guna mempermudah akses dan interaksi masyarakat dengan layanan publik. E-government bertujuan untuk memberikan layanan yang lebih cepat, transparan, dan akuntabel (Kurniawan et al., 2021). Namun, meskipun banyak manfaat yang ditawarkan, tidak semua lapisan masyarakat dapat merasakan keuntungan dari perkembangan ini. Salah satu kelompok masyarakat yang sering kali mengalami kesulitan dalam mengakses layanan e-government adalah penyandang disabilitas (Abinda Firdaus & Arnidiana, 2021). Penyandang disabilitas menghadapi berbagai kendala aksesibilitas digital yang menghambat kemampuan mereka untuk mengakses informasi dan layanan publik secara mandiri. Kendala ini dapat berupa keterbatasan fisik, sensorik, kognitif, dan teknis yang tidak selalu diakomodasi dalam desain dan implementasi aplikasi pelayanan public (Tiaranika & Maesaroh, 2020).

Studi kasus penyelenggaraan e-government di Kota Jambi menjadi relevan mengingat perkembangan teknologi dan upaya pemerintah setempat dalam memajukan pelayanan publik berbasis digital (Cohen & Hertz, 2020). Namun, keberhasilan implementasi e-government tidak

hanya diukur dari seberapa canggih teknologi yang digunakan, tetapi juga dari seberapa inklusif dan aksesibel layanan tersebut bagi seluruh masyarakat, termasuk penyandang disabilitas. Implementasi e-government di Kota Jambi telah dilakukan dengan berbagai inovasi dalam layanan publik berbasis digital (Prasodjo, 2017). Mulai dari pendaftaran layanan administrasi, pembayaran pajak, hingga pengelolaan dokumen kependudukan kini dapat dilakukan secara online. Hal ini sejalan dengan upaya pemerintah untuk meminimalkan tatap muka langsung guna meningkatkan efisiensi dan mengurangi birokrasi yang berbelit-belit. Namun, meskipun inovasi ini telah membawa banyak manfaat, kenyataannya aplikasi-aplikasi pelayanan publik yang ada di Kota Jambi belum sepenuhnya ramah disabilitas (Dunan, 2020).

Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (BPS), jumlah penyandang disabilitas di Indonesia cukup signifikan (Dunan, 2020). Mereka terdiri dari berbagai jenis disabilitas, termasuk disabilitas fisik, sensorik, intelektual, dan mental. Di Kota Jambi, kelompok ini juga memiliki hak yang sama untuk mendapatkan akses terhadap layanan publik yang berkualitas. Namun, realitas di lapangan menunjukkan bahwa penyandang disabilitas masih menghadapi banyak hambatan dalam mengakses layanan e-government (H. N. Saputro, 2023). Aplikasi-aplikasi pelayanan publik yang ada belum dirancang dengan mempertimbangkan kebutuhan khusus penyandang disabilitas, sehingga mereka mengalami kesulitan dalam mengakses dan menggunakan layanan tersebut (Hartati, 2020).

Salah satu hambatan utama yang dihadapi adalah desain aplikasi pelayanan publik yang belum sepenuhnya ramah disabilitas. Banyak aplikasi yang tidak memperhatikan prinsip-prinsip desain universal, seperti penggunaan teks yang dapat dibaca oleh pembaca layar bagi tunanetra, atau antarmuka yang dapat dioperasikan oleh penyandang disabilitas motorik (Zarychta et al., 2020). Selain itu, kurangnya pelatihan dan sosialisasi mengenai penggunaan teknologi bagi penyandang disabilitas juga menjadi kendala tersendiri. Keterbatasan fisik dan sensorik penyandang disabilitas sering kali tidak diakomodasi dalam desain aplikasi e-government (Wirawan, 2020). Misalnya, penyandang tunanetra membutuhkan aplikasi yang kompatibel dengan perangkat pembaca layar, sementara penyandang tunarungu memerlukan informasi yang disajikan dalam bentuk visual yang mudah dipahami. Penyandang disabilitas fisik mungkin memerlukan antarmuka pengguna yang tidak membutuhkan gerakan halus atau penggunaan mouse yang sulit diakses (R. H. Saputro, 2021). Selain kendala teknis, terdapat pula kendala kognitif dan edukasional. Penyandang disabilitas intelektual mungkin mengalami kesulitan dalam memahami prosedur yang kompleks atau mengikuti instruksi yang rumit. Dalam konteks ini, penting bagi pemerintah untuk menyediakan panduan yang jelas dan mudah dipahami, serta layanan bantuan yang responsif bagi penyandang disabilitas yang membutuhkan dukungan tambahan (Yanti, 2022).

Mengukur aksesibilitas digital untuk penyandang disabilitas dalam aplikasi pelayanan publik di Kota Jambi merupakan upaya penting untuk memastikan bahwa teknologi digital dapat diakses dan dimanfaatkan oleh semua lapisan masyarakat, terutama bagi mereka yang memiliki keterbatasan. Penelitian ini bertujuan untuk melihat sejauh mana aplikasi pelayanan publik di Kota Jambi memenuhi standar aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, serta mengidentifikasi tantangan dan hambatan yang mereka hadapi dalam mengakses layanan tersebut.

LITERATUR REVIEW

Teori pemerintahan digital (digital government) lebih luas daripada e-government, mencakup penggunaan teknologi digital untuk transformasi menyeluruh dalam proses pemerintahan, interaksi, dan pelayanan publik (Sayuri, 2021). Menurut Mergel, Edelman, dan Haug (2019), pemerintahan digital adalah pendekatan holistik yang mengintegrasikan teknologi digital ke dalam semua aspek pemerintahan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan keterlibatan warga (Halim et al., 2021). Transformasi ini mencakup penggunaan data besar (big data), kecerdasan buatan (AI), dan Internet of Things (IoT) untuk menciptakan layanan publik yang lebih responsif dan adaptif.

Penelitian dari Beninger et al. (2014) menggarisbawahi bahwa pemerintahan digital tidak

hanya tentang penerapan teknologi canggih, tetapi juga harus memperhatikan faktor sosial dan struktural yang mempengaruhi aksesibilitas digital (Yusriadi & Farida, 2019). Beninger et al. menekankan bahwa hambatan aksesibilitas sering kali tidak hanya disebabkan oleh keterbatasan teknologi, tetapi juga oleh kebijakan yang tidak memadai, budaya yang kurang mendukung, dan infrastruktur yang belum berkembang. Dalam konteks Kota Jambi, evaluasi terhadap kebijakan lokal sangat penting untuk memastikan bahwa regulasi yang ada mendukung aksesibilitas digital bagi semua warga, termasuk penyandang disabilitas (Pamungkas & Jakfar, 2022).

Salah satu indikator utama yang harus dievaluasi adalah keberadaan dan efektivitas regulasi yang mewajibkan penyedia layanan publik untuk memenuhi standar aksesibilitas. Kebijakan ini harus mencakup persyaratan desain universal yang memungkinkan aplikasi dan layanan digital dapat diakses oleh semua orang, tanpa memerlukan adaptasi tambahan. Misalnya, aplikasi pelayanan publik harus dirancang dengan fitur-fitur seperti teks alternatif untuk gambar, navigasi yang mudah diakses, dan dukungan untuk alat bantu teknologi seperti pembaca layar.

Selain itu, indikator lainnya adalah infrastruktur teknologi yang tersedia. Infrastruktur yang baik meliputi jaringan internet yang cepat dan stabil, serta perangkat teknologi yang dapat diakses oleh penyandang disabilitas. Pemerintah Kota Jambi perlu memastikan bahwa infrastruktur ini tersedia secara merata di seluruh wilayah kota, termasuk di daerah terpencil dan kurang berkembang. Penyediaan akses internet yang memadai dan perangkat teknologi yang terjangkau akan membantu mengurangi kesenjangan digital dan meningkatkan partisipasi penyandang disabilitas dalam layanan digital.

Indikator selanjutnya adalah partisipasi masyarakat dalam proses pengembangan dan evaluasi layanan digital. Penyandang disabilitas harus dilibatkan secara aktif dalam konsultasi dan pengambilan keputusan terkait layanan digital. Mekanisme umpan balik yang efektif harus ada untuk mengumpulkan masukan dari penyandang disabilitas tentang pengalaman mereka dalam menggunakan layanan digital. Partisipasi ini tidak hanya memberikan wawasan berharga tentang hambatan yang mereka hadapi tetapi juga membantu menciptakan solusi yang lebih tepat dan efektif.

Terakhir, keberhasilan kebijakan aksesibilitas digital dapat diukur melalui analisis data penggunaan layanan digital oleh penyandang disabilitas. Data ini harus dikumpulkan dan dianalisis secara teratur untuk menilai apakah layanan yang disediakan benar-benar dapat diakses dan digunakan oleh penyandang disabilitas. Pemerintah Kota Jambi dapat menggunakan data ini untuk mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dan untuk mengembangkan strategi yang lebih efektif dalam meningkatkan aksesibilitas.

Secara keseluruhan, evaluasi terhadap kebijakan lokal yang mendukung aksesibilitas digital di Kota Jambi harus mencakup analisis terhadap regulasi, infrastruktur, budaya organisasi, partisipasi masyarakat, dan penggunaan data. Dengan memahami dan mengatasi hambatan sosial dan struktural ini, pemerintahan digital dapat menjadi lebih inklusif dan responsif terhadap kebutuhan penyandang disabilitas, sehingga memastikan bahwa semua warga negara dapat menikmati manfaat penuh dari layanan digital (Harianto & Zarefar, 2021).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode purposive sampling yang teliti dalam pengumpulan data kuantitatif, di mana kuesioner disebarkan kepada responden yang terdiri dari masyarakat umum atau penyandang disabilitas yang ada di Kota Jambi. Sementara itu, untuk mendukung analisis data kualitatif, sumber informasi diperoleh dari beragam dokumen seperti website resmi dinas terkait, media online, tinjauan pustaka, jurnal, dan media cetak. Dengan menggabungkan pendekatan kuantitatif dan kualitatif, penelitian ini dapat memberikan gambaran yang lebih holistik dan mendalam terhadap fenomena yang diteliti, menghasilkan pemahaman yang lebih komprehensif dan relevan.

Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui distribusi kuesioner kepada responden yang berasal dari masyarakat Kota Jambi. Sementara itu, sumber data sekunder mencakup

berbagai sumber, mulai dari website resmi Dinas Kominfo kota jambi dan sumber lainnya yang relevan. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner menggunakan platform Google Form. Responden yang menjadi subjek penelitian ini adalah Masyarakat umu atau di penyandang disabilitas, dengan total jumlah responden sebanyak 98 orang. Dengan menggunakan metode ini, peneliti dapat mengumpulkan data secara efisien dan merata di wilayah Kota Jambi, sehingga memungkinkan untuk mendapatkan pandangan yang representatif terhadap masalah yang diteliti.

Pengelolaan data dalam penelitian ini menggunakan perangkat lunak SEMpls 3.0 , yang bertujuan untuk menguji keterikatan dan korelasi antar variabel penelitian serta untuk membuktikan hipotesis-hipotesis yang telah dibuat oleh peneliti terkait Kendala Aksesibilitas Digital bagi Penyandang Disabilitas dalam Aplikasi Pelayanan Publik untuk Penyelenggaraan E-Government di Kota Jambi. Penggunaan uji regresi dalam analisis data bertujuan untuk memperoleh hasil yang valid dan dapat dipertanggung jawabkan. Indikator nilai kuesioner menggunakan pendekatan skala Likert dengan rentang nilai dari 1 hingga 5, yang mencakup kategori sebagai berikut: "1. Sangat Tidak Setuju, 2. Tidak Setuju, 3. Biasa, 4. Setuju, dan 5. Sangat Setuju." Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mengukur tingkat persetujuan atau ketidaksetujuan responden terhadap pernyataan-pernyataan yang diajukan dalam kuesioner secara lebih terperinci dan dapat dianalisis dengan lebih mendalam secara statistik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1.1 Profil demografis responden

Table 1. Data Respondent Aksesibilitas Digital bagi Penyandang Disabilitas dalam Aplikasi Pelayanan Publik: Studi Kasus Penyelenggaraan E-Government di Kota Jambi

<i>Charateristic</i>	<i>Kota Jambi</i>	
	<i>Freq</i>	<i>%</i>
Usia		
17-25 th	20	20.41%
26-35 th	33	33.67%
36-45 th	30	30.61%
>45 th	15	15.31%
Jenis Kelamin		
Perempuan	38	38.78%
Laki-Laki	60	61.22%

Sumber: diolah oleh peniliti 2024

Analisis mengenai aksesibilitas digital bagi penyandang disabilitas di Kota Jambi menunjukkan karakteristik demografis yang menarik, berdasarkan data responden yang dikumpulkan. Dari segi usia, mayoritas responden berusia antara 26 hingga 35 tahun, mencakup 33.67% dari total responden. Ini diikuti oleh kelompok usia 36-45 tahun yang menyumbang 30.61% dan kelompok usia 17-25 tahun dengan 20.41%. Hanya 15.31% responden yang berusia di atas 45 tahun. Distribusi ini menunjukkan bahwa populasi yang terlibat dalam studi ini didominasi oleh individu dewasa muda, yang cenderung lebih terbuka terhadap teknologi dan inovasi digital. Hal ini penting karena generasi ini mungkin memiliki pemahaman dan kebutuhan yang berbeda terkait aksesibilitas digital, terutama dalam konteks aplikasi pelayanan publik. Dari sisi jenis kelamin, terdapat perbedaan yang signifikan antara laki-laki dan perempuan dalam partisipasi, dengan laki-laki mendominasi sebanyak 61.22%, sementara perempuan hanya 38.78%. Ketidakseimbangan ini dapat mencerminkan berbagai faktor sosial dan budaya yang mempengaruhi partisipasi gender dalam penggunaan teknologi digital di Kota Jambi. Dalam konteks aksesibilitas digital, penting untuk memahami bagaimana perbedaan gender ini dapat mempengaruhi pengalaman pengguna penyandang disabilitas dalam mengakses layanan publik

secara online. Secara keseluruhan, data ini memberikan wawasan penting mengenai dinamika demografis yang perlu dipertimbangkan dalam pengembangan kebijakan e-government di Kota Jambi. Upaya untuk meningkatkan aksesibilitas digital bagi penyandang disabilitas harus mempertimbangkan karakteristik usia dan jenis kelamin dari pengguna agar layanan yang disediakan dapat lebih inklusif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, peningkatan kualitas layanan digital melalui implementasi Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) diharapkan dapat memenuhi tuntutan aksesibilitas bagi semua lapisan masyarakat, termasuk penyandang disabilitas.

1.2 Research Variable Reliability

Variabel	Composite Reliability	Cronbach's Alpha	Standar minimum Cronbach's Alpha	Keterangan
Keberadaan dan efektivitas peraturan	0.928	0.951	0.70	Reliabel
Infrastruktur teknologi yang tersedia	0.960	0.967	0.70	Reliabel
Partisipasi masyarakat dalam proses pengembangan dan evaluasi layanan digital	0.731	0.945	0.70	Reliabel
Keberhasilan kebijakan aksesibilitas digital dapat diukur melalui analisis data penggunaan layanan digital oleh penyandang disabilitas	0.917	0.935	0.70	Reliabel
Analisis data pengguna layanan digital oleh penyandang disabilitas	0.912	0.938	0.70	Reliabel
Mengukur Aksesibilitas Digital bagi Penyandang Disabilitas dalam Aplikasi Pelayanan Publik di kota jambi	0.901	0.947	0.70	Reliabel

Analisis reliabilitas dalam penelitian ini menunjukkan bahwa semua variabel yang diukur memiliki tingkat keandalan yang sangat baik, berdasarkan nilai Composite Reliability dan Cronbach's Alpha yang diperoleh. Keberadaan dan Efektivitas Peraturan memiliki nilai Composite Reliability sebesar 0.928 dan Cronbach's Alpha 0.951, menunjukkan bahwa instrumen ini sangat reliabel, jauh di atas standar minimum 0.70. Hal ini mencerminkan konsistensi internal yang kuat dalam pengukuran variabel tersebut. Infrastruktur Teknologi yang Tersedia menunjukkan nilai Composite Reliability 0.960 dan Cronbach's Alpha 0.967, yang juga menunjukkan keandalan yang sangat baik. Ini menandakan bahwa infrastruktur teknologi yang ada berkontribusi secara signifikan terhadap pengembangan layanan digital. Partisipasi Masyarakat dalam Proses Pengembangan dan Evaluasi Layanan Digital memiliki nilai Composite Reliability 0.731 dan Cronbach's Alpha 0.945, juga memenuhi syarat reliabilitas dengan baik. Meskipun nilai Composite Reliability mendekati batas minimum, Cronbach's Alpha yang tinggi menunjukkan bahwa partisipasi masyarakat diukur dengan konsisten.

Keberhasilan Kebijakan Aksesibilitas Digital dapat diukur melalui analisis data penggunaan layanan digital oleh penyandang disabilitas dengan nilai Composite Reliability 0.917 dan Cronbach's Alpha 0.935, keduanya menunjukkan reliabilitas yang tinggi dan memadai untuk analisis lebih lanjut. Analisis Data Pengguna Layanan Digital oleh Penyandang Disabilitas

mendapatkan nilai Composite Reliability 0.912 dan Cronbach's Alpha 0.938, menandakan bahwa analisis ini dapat dipercaya dalam mengevaluasi penggunaan layanan oleh penyandang disabilitas. Akhirnya, Mengukur Aksesibilitas Digital bagi Penyandang Disabilitas dalam Aplikasi Pelayanan Publik di Kota Jambi memiliki nilai Composite Reliability 0.901 dan Cronbach's Alpha 0.947, memberikan bukti lebih lanjut bahwa instrumen ini dapat diandalkan dalam mengukur aksesibilitas digital.

Secara keseluruhan, semua variabel dalam penelitian ini memenuhi kriteria reliabilitas yang ditetapkan, dengan nilai Composite Reliability dan Cronbach's Alpha di atas standar minimum 0.70, sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliabel untuk mengukur variabel-variabel tersebut.

1.2 UJI HIPOTESIS

Uji hipotesis dilakukan antar variabel independen dan dependen yang menggunakan metode bootstrapping pada SEMpls untuk mengetahui valid dan reliabelnya data penelitian. Pada pengujian ini menggunakan T-statistik dan nilai P-values yang nantinya akan disajikan dalam bentuk tabel t, untuk mengetahui data penelitian yang valid tentunya untuk nilai T-statistic yaitu > 1.96 dan P-values yaitu < 0.05 (Syalianda & Kusumastuti, 2021). Berikut ini Tabel t hasil uji hipotesis. Kendala Aksesibilitas Digital bagi Penyandang Disabilitas dalam Aplikasi Pelayanan Publik: Studi Kasus Penyelenggaraan E-Government di Kota Jambi:

Tabel 3. Hasil uji hipotesis

Variabel	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	STDEV	T-Statistics (O/STDEV)	P value	Hipotesis
Existence and effectiveness of regulations	0.028	0.029	0.089	0.340	0.734	Ditolak
Available technological infrastructure	0.424	0.389	0.068	3.7321	0.000	Diterima
Community participation in the process of developing and evaluating digital services	0.400	0.393	0.068	5.842	0.000	Diterima
the success of digital accessibility policies can be measured through data analysis of the use of digital services by people with disabilities	0.030	0.033	0.080	0.238	0.735	Ditolak
data analysis of digital service users by people with disabilities	0.421	4.042	0.123	3.593	0.000	Diterima

Sumber: diolah penulis 2024

Analisis terhadap data yang diperoleh menunjukkan berbagai variabel yang mempengaruhi aksesibilitas digital bagi penyandang disabilitas dalam aplikasi pelayanan publik. Dari hasil pengujian, variabel infrastruktur teknologi yang tersedia memiliki nilai original sample (O) sebesar 0.424 dengan T-statistics mencapai 3.7321 dan P value 0.000, yang menunjukkan bahwa hipotesis ini diterima. Ini mengindikasikan bahwa infrastruktur teknologi yang memadai sangat berkontribusi terhadap aksesibilitas digital bagi penyandang disabilitas. Selain itu, partisipasi masyarakat dalam proses pengembangan dan evaluasi layanan digital juga menunjukkan hasil yang signifikan, dengan O sebesar 0.400 dan T-statistics 5.842, serta P value 0.000, menandakan bahwa keterlibatan komunitas dalam evaluasi layanan digital sangat penting untuk meningkatkan aksesibilitas.

Namun, variabel keberadaan dan efektivitas regulasi serta pengukuran keberhasilan kebijakan aksesibilitas digital melalui analisis data pengguna tidak menunjukkan hasil yang signifikan. Dengan O masing-masing sebesar 0.028 dan 0.030, serta P value di atas 0.700, hipotesis untuk kedua variabel ini ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa regulasi yang ada saat ini belum cukup efektif dalam mendukung aksesibilitas digital bagi penyandang disabilitas, dan pengukuran keberhasilan kebijakan tersebut perlu ditingkatkan melalui analisis data yang lebih mendalam. Secara keseluruhan, hasil analisis ini menekankan pentingnya penguatan infrastruktur teknologi dan partisipasi masyarakat dalam menciptakan layanan publik digital yang lebih inklusif bagi penyandang disabilitas. Sementara itu, perhatian juga harus diberikan pada perbaikan regulasi dan mekanisme evaluasi untuk memastikan bahwa kebijakan aksesibilitas digital dapat diimplementasikan secara efektif.

KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa aksesibilitas digital bagi penyandang disabilitas dalam aplikasi pelayanan publik di Kota Jambi dipengaruhi oleh beberapa variabel kunci. Hasil analisis menunjukkan bahwa infrastruktur teknologi yang tersedia dan partisipasi masyarakat dalam pengembangan serta evaluasi layanan digital memiliki peran signifikan dalam meningkatkan aksesibilitas. Kedua variabel ini terbukti reliabel dan valid, dengan nilai T -statistics yang tinggi dan P value yang sangat rendah, sehingga hipotesis terkait keduanya diterima. Sebaliknya, keberadaan dan efektivitas regulasi serta pengukuran keberhasilan kebijakan aksesibilitas digital tidak menunjukkan hasil yang signifikan, yang mengindikasikan perlunya perbaikan dalam aspek regulasi untuk mendukung aksesibilitas digital. Oleh karena itu, untuk menciptakan layanan publik digital yang inklusif bagi penyandang disabilitas, penting untuk memperkuat infrastruktur teknologi dan meningkatkan partisipasi masyarakat, sambil memperhatikan pengembangan regulasi yang lebih efektif dan mekanisme evaluasi kebijakan aksesibilitas digital. Penelitian ini memberikan wawasan berharga bagi pengambil keputusan dan pemangku kepentingan dalam upaya meningkatkan aksesibilitas digital di Indonesia.

REFERENSI

- Abinda Firdaus, I., & Arnidiana, A. (2021). Strategi Kota Bekasi dan Kota Jambi dalam Pengembangan Inovasi Digital dan Kreativitas Masyarakat. *Jurnal Studi Inovasi*, 1(1), 22–27. <https://doi.org/10.52000/jsi.v1i1.4>
- Asmarani, A. (2023). *Analisis akuntabilitas birokrasi pemerintahan: studi kasus dalam meningkatkan efektivitas layanan publik*. 1–38.
- Cohen, N., & Hertz, U. (2020). Street-Level Bureaucrats' Social Value Orientation On and Off Duty. *Public Administration Review*, 80(3), 442–453. <https://doi.org/10.1111/puar.13190>
- Dunan, A. (2020). Government Communications in Digital Era: Public Relation and Democracy. *Journal Pekommas*, 5(1), 71. <https://doi.org/10.30818/jpkm.2020.2050108>
- Halim, F. R., Astuti, F., & Umam, K. (2021). Implementasi Prinsip Agile Governance Melalui Aplikasi PIKOBAR di Provinsi Jawa Barat. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 7(1), 48–67.
- Hariato, D., & Zarefar, A. (2021). ... Teknologi Informasi Terhadap Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Daerah (AKIP)(Studi Pada Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Rokan Hilir). *Jurnal Aplikasi Akuntansi*. <http://jaa.unram.ac.id/index.php/jaa/article/view/111>
- Hartati, I. (2020). Strategi Pembangunan Sdm Kementerian Keuangan Republik Indonesia Dalam Menghadapi Tantangan Era Disrupsi 4.0. *Jurnal BPPK : Badan Pendidikan Dan Pelatihan Keuangan*, 13(1), 109–129. <https://doi.org/10.48108/jurnalbppk.v13i1.493>
- Hendriyaldi, H., & Musnaini, M. (2021). Analisis Pengaruh Pelayanan Publik Dan E-Service Quality Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Lingkungan Pemerintahan Kota Jambi. *Jurnal Manajemen Terapan Dan Keuangan*, 10(01), 87–98. <https://doi.org/10.22437/jmk.v10i01.12531>

- Kuddus, M. (2019). *KONSEP E-OFFICE MENUJU PERUBAHAN PELAYANAN BIROKRASI BERBASIS DIGITAL (good governance)*. 6(1).
- Kurniawan, D. I., Maulana, A., & Wicaksono, I. (2021). Agile Governance Sebagai Bentuk Transformasi Inovasi Pemerintah Daerah. *Doctoral Dissertation, Universitas Muhammadiyah Jember*, 1–9.
- Lesnussa, R., Pramarta, V., Carlof, C., & Putri, R. D. (2023). *Strategi Pengembangan Kapabilitas Organisasional Dalam Era Digital Fokus Pada Adaptasi Dan Inovasi*. 1(3).
- Natalea, D. I., & Christiani, L. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Dalam Pemanfaatan Aplikasi Perpustakaan Digital Kabupaten Wonosobo. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 8(2), 112–120. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/view/26800>
- Pamungkas, T. K., & Jakfar, M. H. A. (2022). Efektivitas kinerja pemerintah desa dalam pelayanan publik. *Jurnal Paradigma Madani*. <https://ejurnal.uji.ac.id/index.php/PAR/article/view/1493>
- Prasodjo, T. (2017). Paradigma Humanis dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 7(1), 38. <https://doi.org/10.26858/jiap.v7i1.3438>
- Rahayu, R. F., & Ibrahim, I. (2023). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka. *Jurnal Studi Inovasi*, 3(1), 118–131. <https://doi.org/10.52000/jsi.v3i1.128>
- Saputro, H. N. (2023). Inovasi Pelayanan pada Organisasi Publik. In *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja dan Administrasi Pelayanan Publik* (Vol. 26, Issue 1). <https://doi.org/10.31845/jwk.v26i1.823>
- Saputro, R. H. (2021). Tantangan Pelayanan Publik Berbasis Sistem Informasi Di Era Revolusi 4.0. *SAWALA: Jurnal Administrasi Negara*, 9(1), 89–101.
- Sayuri, E. (2021). Transformasi Digital, Pelayanan Publik Di Masa Pandemi. *Ekasakti Educational Journal*, 1(2), 278–292.
- Syalianda, S. I., & Kusumastuti, R. D. (2021). Implementation of smart city concept: A case of Jakarta Smart City, Indonesia. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 716(1). <https://doi.org/10.1088/1755-1315/716/1/012128>
- Tengkeran, N., Karundeng, D. R., & Gorontalo, U. (2023). *Journal Economy And Currency Study (JECS) Volume 5, Issue 1, January 2023 Journal Homepage: https://pusdikra-publishing.com/index.php/jecs*. 5(1), 80–91.
- Tiaranika, U., & Maesaroh, M. (2020). Inovasi Pelayanan Superone (Surat Pengantar Online) Di Kecamatan Candisari Kota Semarang. *Dialogue : Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 2(2), 160–175. <https://doi.org/10.14710/dialogue.v2i2.9942>
- Wirawan, V. (2020). Penerapan E-Government dalam Menyongsong Era Revolusi Industri 4.0 Kontemporer di Indonesia. *Jurnal Penegakan Hukum Dan Keadilan*, 1(1), 1–16. <https://doi.org/10.18196/jphk.1101>
- Yanti, O. (2022). Transformasi pelayanan publik digital di masa pandemi covid-19 untuk mewujudkan e-government di Lingkungan Pemerintah Daerah Kota Jambi. *Jurnal Paradigma Ekonomika*, 17(3), 2085–1960.
- Yusriadi, Y., & Farida, U. (2019). Bureaucracy Performance in Public Services in Indonesia. *Jurnal Ad'ministrare*, 6(1), 17. <https://doi.org/10.26858/ja.v6i1.9434>
- Zarychta, A., Grillos, T., & Andersson, K. P. (2020). Public Sector Governance Reform and the Motivation of Street-Level Bureaucrats in Developing Countries. *Public Administration Review*, 80(1), 75–91. <https://doi.org/10.1111/puar.13132>