



Apakah Digitalisasi Sektor Publik Berhasil Mewujudkan Inklusivitas Pelayanan? (Pembelajaran dari *System Usability Scale* Aplikasi SALAMAN Kota Bandung)

Trisno Sakti Herwanto¹, Aditya Barus², Sharon Debora³, Virgilia Karin Novita⁴, Negita Ceria⁵

^{1, 2, 3, 4, 5}Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Universitas Katolik Parahyangan, Indonesia

¹trisosakti@unpar.ac.id
²6072101001@student.unpar.ac.id
³6072001088@student.unpar.ac.id
⁴6072001022@student.unpar.ac.id
⁵6072101034@student.unpar.ac.id

Abstrak

Digitalisasi seharusnya mampu menghadirkan pelayanan publik yang inklusif. Meskipun demikian, SALAMAN sebagai sebuah inovasi pelayanan publik berbasis digital terindikasi belum mampu menghasilkan pelayanan yang inklusif karena masih belum mampu menjangkau kelompok masyarakat tertentu, seperti masyarakat pengguna iOS (*iPhone Operating System*). Penelitian ini diarahkan untuk mengetahui inklusivitas SALAMAN sebagai inovasi pelayanan publik berbasis digital. Selain itu, dilakukan pemetaan kelompok masyarakat yang rentan tereksklusi dari pelayanan SALAMAN. *System Usability Scale* (SUS) digunakan sebagai model yang digunakan dalam penelitian ini. Untuk memperoleh gambaran mengenai inklusivitas SALAMAN, dilakukan survei kemudahan penggunaan sistem (*system usability survey*) kepada 35 orang responden yang merupakan Warga Negara Indonesia (WNI) berusia tujuh belas tahun keatas dan berdomisili di Kota Bandung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi SALAMAN belum memiliki inklusivitas yang tinggi dengan skor SUS 56,64 dari skor maksimal 100. Beberapa kelompok masyarakat yang menjadi kelompok rentan tereksklusi dari pelayanan SALAMAN adalah responden dengan kategori usia yang tergolong dalam generasi *baby boomers*, responden tanpa latar belakang pendidikan formal, responden dengan latar belakang pendidikan sekolah dasar, dan responden dengan penggunaan internet tidak untuk keperluan harian. Berdasarkan hasil temuan di atas, maka disarankan bagi pemerintah untuk mewujudkan inklusivitas pelayanan publik dengan menyediakan proses pelayanan secara manual meskipun tersedia bentuk pelayanan berbasis digital.

Kata Kunci: Inklusivitas Pelayanan, Inovasi Pelayanan, Digitalisasi Pelayanan, *System Usability Scale*.

Abstract

Digitalization should be able to provide inclusive public services. Nonetheless, SALAMAN as a digital-based public service innovation is indicated to have not been

able to produce inclusive services because it is still unable to reach certain groups of people, such as people who use iOS (iPhone Operating System). This research is directed to determine the inclusiveness of SALAMAN as a digital-based public service innovation. In addition, a mapping of community groups that are vulnerable to being excluded from SALAMAN services is carried out. System Usability Scale (SUS) is used as the model used in this study. To obtain an overview of SALAMAN's inclusiveness, a system usability survey was conducted on 35 respondents who are Indonesian Citizens (WNI) aged seventeen and over and domiciled in the city of Bandung. The results showed that the SALAMAN application did not yet have high inclusivity with a SUS score of 56.64 out of a maximum score of 100. Several groups of people who were vulnerable to being excluded from SALAMAN services were respondents in the age category belonging to the baby boomers generation, respondents without educational background formal education, respondents with an elementary school educational background, and respondents who use the internet not for daily needs. Based on the findings above, it is suggested that the government realize the inclusiveness of public services by providing manual service processes even though digital-based forms of service are available.

Keywords: *Service Digitalization, Service Inclusivity, Service Innovation, System Usability Scale.*

1. Pendahuluan

Inklusivitas menjadi semangat dasar yang seharusnya mendapat perhatian besar dari pemerintah dalam penyelenggaraan publik. Semangat ini didukung oleh pemahaman bahwa barang dan jasa publik sudah seharusnya dapat diakses oleh seluruh kelompok masyarakat tanpa terkecuali. Berdasarkan pemahaman tersebut, dapat dijelaskan bahwa sifat inklusif adalah sifat dasar yang harus teraktualisasi dalam proses pelayanan publik.

Karakteristik pelayanan publik yang inklusif sebenarnya bukan bahasan yang baru dalam diskursus administrasi publik. Berdasarkan perkembangan paradigma yang terjadi, kita telah memiliki sebuah nilai yang sangat lekat dengan karakteristik tersebut yaitu *publicness* atau kepublikan. Menurut Fraser (1990, hlm. 71), *publicness* diartikan sebagai: 1) terkait dengan negara; 2) dapat diakses oleh semua orang; 3) dari perhatian kepada semua orang; 4) berkaitan dengan kebaikan bersama atau kepentingan bersama. Melalui penjelasan ini dapat dipahami bahwa *publicness* yang memuat aksesibilitas bersama dan akomodasi kepentingan bersama merupakan karakteristik inklusif dasar yang sudah seharusnya diselenggarakan oleh sektor publik.

Keterkaitan antara inklusivitas dan *publicness* juga diperkuat dengan penjelasan dari Memlük (2012, hlm. 2) yang menyatakan bahwa menurunnya inklusivitas adalah alasan utama menurunnya *publicness* dalam pelayanan publik sehingga pemerintah harus senantiasa dapat menjamin inklusivitas pelayanan publik. Berdasar pada penjelasan Memlük, adalah sebuah kewajiban bagi pemerintah untuk menyelenggarakan pelayanan publik secara inklusif pada setiap produk layanan yang diinisiasi.

Ditengah laju digitalisasi pelayanan, orientasi pada inklusivitas seharusnya semakin menjadi perhatian. Fokus tersebut sesuai dengan pergeseran paradigma kinerja di sektor publik yang dijelaskan oleh Marr (2008, hlm. 5) bahwa kinerja program pelayanan telah bergeser dari sekadar

menghasilkan keluaran (*output*) dan hasil (*outcome*), menjadi terarah pada upaya menghasilkan nilai atau *value* pelayanan publik. Pada tahap ini, nilai inklusivitas kembali menjadi fokus yang sangat penting bagi pemerintah dalam mendorong kinerja pelayanan publik.

Meskipun digitalisasi sektor publik diharapkan dapat mendorong kinerja pelayanan publik, beberapa tantangan justru muncul saat pemerintah mulai menerapkan teknologi digital dalam proses kerja mereka. Salah satu tantangan besar penerapan teknologi yang terjadi saat ini adalah peningkatan jumlah aplikasi digital secara signifikan pada institusi pemerintah. Berdasarkan berita yang disampaikan *Kompas* pada bulan Oktober 2022, Menteri Keuangan Republik Indonesia bahkan menyampaikan keluhan bahwa 24 ribu aplikasi yang diinisiasi pemerintah berpotensi menjadi bentuk pemborosan anggaran negara karena manfaat dari berbagai aplikasi tersebut tidak pernah dikaji lebih lanjut (Kurniawan Eka Mulyana, 2022).

Ditengah upaya digitalisasi sektor publik yang semakin masif, beberapa daerah di Indonesia mulai berkompetisi menghadirkan kualitas pelayanan publik berbasis digital yang prima. Kota Bandung sebagai salah satu pemerintah kota di Indonesia bahkan menjadi salah satu daerah awal yang mendeklarasikan diri sebagai daerah yang siap bertransformasi menjadi *smart city*, kota dengan tata kelola pemerintahan berbasis digital. Dikutip dari *Pikiranrakyat.com* (2017), deklarasi tersebut diikuti dengan penghargaan *Smart City Readiness* yang diberikan PT Telkom Indonesia kepada Kota Bandung pada 2017 dan berbagai penghargaan lain terkait inovasi pelayanan publik berbasis digital.

Posisi Kota Bandung sebagai salah satu pionir *smart city* semakin mendorong daerah tersebut berinovasi secara digital dalam berbagai pelayanan. Salah satu bentuk inovasi digital yang diarahkan untuk memberikan pelayanan dasar di Bandung adalah aplikasi SALAMAN (Selesai Dalam Genggaman). Aplikasi tersebut adalah sebuah layanan digital berbasis aplikasi yang dirilis pada bulan Februari 2020 untuk berbagai kebutuhan administrasi kependudukan seperti kutipan akta kelahiran, kartu identitas anak, kutipan akta kematian, surat perpindahan penduduk, pisah kartu keluarga, perbaikan data, kartu tanda penduduk, kartu keluarga, dan surat keterangan tinggal sementara.

Meskipun SALAMAN merupakan aplikasi yang diarahkan untuk melayani berbagai bentuk layanan dasar administrasi kependudukan, terdapat indikasi bahwa aplikasi tersebut belum dapat digunakan secara inklusif oleh seluruh kelompok masyarakat. Kecenderungan ini dapat dipahami dari temuan bahwa pengguna layanan yang memiliki *smartphone* dengan basis system operasi berupa iOS (*iPhone Operating System*) belum dapat menggunakan aplikasi SALAMAN. Sebagai sebuah aplikasi publik berbasis digital, yang seharusnya dapat mengakses seluruh golongan masyarakat, SALAMAN belum disiapkan untuk masyarakat yang menggunakan iOS. Temuan awal ini mendorong peneliti melakukan langkah penelitian lebih lanjut untuk mengonfirmasi inklusivitas dari pelayanan SALAMAN.

Berdasarkan alur pikir tersebut, penelitian ini diarahkan untuk memahami inklusivitas aplikasi SALAMAN sebagai inovasi pelayanan publik berbasis digital. Berdasarkan penjelasan mengenai indikasi permasalahan inklusivitas pelayanan aplikasi SALAMAN, dimungkinkan terdapat kelompok-kelompok masyarakat tertentu yang rentan tereksklusi dari pelayanan tersebut. Indikasi ini perlu diverifikasi dengan langkah penelitian yang sistematis.

Inklusivitas pelayanan aplikasi SALAMAN dalam penelitian ini diuji dengan dua langkah besar. Pertama, dilakukan uji kemudahan penggunaan aplikasi dengan instrumen *System Usability Scale* (SUS). Kedua, berdasarkan hasil uji SUS yang telah dilakukan, dipetakan kelompok masyarakat

yang rentan tereksklusi dari pelayanan aplikasi SALAMAN. Pemetaan ini dilakukan dengan pengelompokan responden yang belum berada pada kategori mudah dalam menggunakan SALAMAN. Pengelompokan tersebut dilakukan berdasarkan kategori sosial demografi seperti jenis kelamin, usia, pekerjaan, pendidikan, dan lain sebagainya.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, penelitian ini secara terfokus diarahkan untuk menjawab pertanyaan penelitian: 1) Bagaimana tingkat inklusivitas aplikasi SALAMAN sebagai sebuah inovasi pelayanan publik berbasis digital?; dan 2) Siapa saja kelompok masyarakat yang rentan tereksklusi dari aplikasi SALAMAN sebagai sebuah inovasi pelayanan publik berbasis digital?

2. Tinjauan Pustaka

2.1 Inklusivitas dan Publicness dalam Pelayanan Publik

Inklusif merupakan sebuah makna politis dari sebuah pendekatan kesejahteraan (Maitreyi Bordia Das et al., 2013) di mana pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tidak hanya berpusat kepada keadilan, namun juga kesejahteraan yang didapat dari kesetaraan. Saat ini, tuntutan masyarakat akan pelayanan yang efektif, efisien, dan inklusif kepada pemerintah semakin tinggi dan memerlukan perubahan cara kerja pemerintah dengan berinovasi dalam memberikan pelayanan yang inklusif (Denny Iswanto et al., 2022, hlm. 71). Inovasi yang berwawasan inklusivitas itu sendiri didefinisikan sebagai sebuah cara baru untuk meningkatkan kualitas hidup orang yang membutuhkan dan harus berdampak pada masyarakat yang miskin dan kelompok yang termarginalkan. Dengan kata lain pelayanan publik yang disediakan pemerintah harus memiliki inklusivitas yang tinggi dengan akses yang terbuka untuk setiap pengguna layanan tanpa terkecuali.

Dalam diskursus administrasi publik, nilai inklusivitas sebenarnya bukanlah nilai yang baru. Dalam perkembangan paradigma administrasi publik, muncul sebuah konsep yang disebut sebagai *publicness* dan mewakili karakteristik nilai inklusivitas. Menurut Benn S. I., & Gaus G. F (1983), *publicness* dianggap sebagai bagian dari wacana kepentingan publik mewakili sejauh mana target (misalnya, organisasi atau negara) memaksimalkan manfaat kolektif dari kebijakan pemerintah (Dryzin Amit et al., 2022, hlm. 3). Konsep *publicness* di Indonesia mengacu pada segala sesuatu yang berkaitan dengan kepentingan umum dan hajat hidup orang banyak (Reza, 2016, hlm. 200).

Benn dan Gaus (1983) mengatakan bahwa *publicness* berkaitan dengan aspek aksesibilitas, agensi dan status dari masyarakat. Lebih lanjut, dari pernyataan tersebut dapat dipahami bahwa terdapat tiga dimensi dalam *publicness*, yaitu berupa akses (fisik, aktivitas dan diskusi, informasi, dan sumberdaya), aktor (agensi), dan kepentingan. Berdasarkan tiga faktor/kriteria dan tiga indikasi *publicness* yang telah disebutkan, *publicness* dianggap telah terwujud ketika ketiga dimensi dan indikasi-indikasinya telah sesuai. Begitu juga sebaliknya, apabila ketiga faktor/kriteria dan indikasi penilaian tersebut tidak terpenuhi, maka dapat dikatakan *publicness* tidak terkelola secara baik atau dapat dikatakan *publicness* berkualitas buruk.

Publicness atau kepublikan berfokus pada pengertian bahwa organisasi secara mendasar dipengaruhi oleh otoritas politik. *Publicness* menjadikan konsep “*public*” dalam organisasi publik lebih penting daripada teori organisasi publik itu sendiri. Bozeman dan Moulton kemudian

membagi *publicness* menjadi dua jenis yaitu kepublikan empiris dan kepublikan normatif (Bozeman & Moulton, 2011).

- a. Kepublikan empiris berfokus pada penjelasan sebuah organisasi serta sistem manajemennya melalui kombinasi dua jenis pengaruh yaitu pengaruh politik dan ekonomi.
- b. Kepublikan normatif dijelaskan sebagai fokus organisasi menghasilkan atau mencapai terwujudnya nilai publik guna memenuhi kepentingan public yang bernilai luhur.

Menurut Pesch (2008, hlm. 171) *publicness* dapat dimaknai dengan ukuran seberapa jauh suatu organisasi publik dibedakan dengan organisasi privat. Pesch mengkonstruksikan 5 pendekatan kepublikan yang berbeda, di antaranya:

- a. Pendekatan umum (*general*) yaitu pendekatan yang memiliki asumsi bahwa organisasi publik dan organisasi profit tidak memiliki perbedaan yang signifikan.
- b. Pendekatan inti ekonomi adalah pendekatan yang didasarkan pada perbedaan perspektif negara dan pasar. Pendekatan ini berfokus pada upaya memproduksi barang-barang publik.
- c. Pendekatan inti politik yaitu pendekatan yang melihat sebuah organisasi sebagai entitas politik yang tentunya memiliki pengaruh politik.
- d. Pendekatan normatif yaitu pendekatan yang memiliki perhatian besar pada kewajiban organisasi publik dalam memenuhi kepentingan publik.
- e. Pendekatan dimensional yaitu pendekatan yang menggabungkan pendekatan ekonomi dan pendekatan politik.

Berkaitan dengan nilai kepublikan tersebut, dalam Pasal 4 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan bahwa pelayanan publik harus berasaskan pada berbagai aspek yang secara mendasar berfokus pada dua hal yaitu kualitas pelayanan dan kesamaan hak bagi pengguna. Secara tersirat, fokus tersebut menggambarkan inklusivitas sebagai orientasi utama dari pelayanan yang berkaitan dengan pelayanan berkualitas untuk semua pengguna tanpa terkecuali.

Pelayanan inklusif adalah sebuah sistem pelayanan yang mampu menghilangkan semua kendala yang dihadapi oleh masyarakat dalam mengakses pelayanan publik. Artinya, pelayanan inklusif adalah pola pelayanan yang dirancang untuk menjawab nilai pluralisme yang ada dalam masyarakat secara umum (Dwiyanto, 2015). Inklusivitas terkait dengan perhatian dalam menghargai keragaman latar belakang manusia sehingga mereka tetap bisa berkreasi dan memperoleh hak yang sama (Supriya Trivedi, 2018).

Pusat Kajian Manajemen Pelayanan LAN 2010 menjelaskan manajemen pelayanan publik inklusif adalah suatu proses rangkaian pengelolaan kegiatan pelayanan yang mengakomodasi semua kebutuhan kelompok masyarakat yang beragam, baik yang memiliki kebutuhan khusus atau tidak, yang diselenggarakan dalam satu kesatuan yang sistemik dalam rangka memberikan kesempatan untuk mengembangkan potensi yang dimilikinya (Riyadi, 2010, hlm. 21–22). Berdasarkan definisi tersebut, pelayanan inklusif berarti sebuah upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat secara menyeluruh dari aspek kebutuhan itu sendiri maupun dari aspek penerima layanan. Pelayanan publik yang inklusif memiliki basis keragaman dalam pemberian pelayanan.

Menurut Riyadi (2010, hlm. 23) manajemen pelayanan inklusif memiliki dua aspek, yaitu internal dan eksternal. Aspek internal adalah aspek yang perlu dikelola dan disediakan oleh pemberi layanan dalam menyediakan sumber daya seperti biaya, pengelolaan, sarana dan prasarana, institusi, dan sumber daya manusia. Sedangkan aspek eksternal adalah aspek yang berada di luar

sistem pelayanan tetapi dapat mempengaruhi berjalannya pelayanan inklusif. Dari kedua aspek tersebut, manajemen pelayanan inklusif berarti kemampuan untuk mengakomodasi kebutuhan eksternal melalui pengelolaan aspek internal oleh pemberi layanan.

Selanjutnya Riyadi (2010, hlm. 22) menjelaskan bahwa pelayanan inklusif yang menyangkut pengertian atas “tidak mengenal batas” merujuk pada hakikat dan tugas pemerintah untuk menyediakan semua jenis kebutuhan, tanpa adanya perbedaan, bahkan termasuk dampak atau implikasi yang dapat ditimbulkan dari pelayanan yang diberikan. Dalam prosesnya, pihak swasta dapat turut mendukung pemberian layanan ini tanpa menggeser peran pemerintah sebagai pihak utama penyedia layanan publik yang inklusif. Menurut Dwiyanto dalam (Furqon Rocmad Widodo, 2013, hlm. 24). Beberapa karakteristik pelayanan inklusif yang perlu dipahami terlebih dahulu yaitu:

- a. Kebersamaan yaitu menyangkut nilai kebersamaan yang berfokus pada kebersamaan dan akses bersama dalam mengakses pelayanan publik.
- b. Pengakuan yaitu pengakuan terhadap keberagaman sebagai sebuah kekayaan yang harus dihargai dan pelayanan diberikan sesuai kebutuhan masyarakat.
- c. Tanpa label yang berarti tidak ada pelayan publik yang memberikan label tertentu pada pengguna layanan. Semua pengguna pelayanan diposisikan sebagai pengguna dengan hak pelayanan yang sama.

Terdapat kriteria spesifik untuk mengukur *publicness* dalam *public service*, seperti banyaknya masyarakat yang terlayani dan cakupan dampak sosialnya (Haque, 2001, hlm. 66). Dengan kata lain, semakin besar jumlah penerima layanan dan semakin luas cakupan sosial yang dihasilkan, maka semakin tinggi tingkat *publicness* dalam pelayanan publik.

2.2 Digitalisasi Pelayanan Publik

Digitalisasi adalah fenomena dan prosedur sosio-teknis yang kompleks dalam mengadopsi dan memanfaatkan teknologi dan inovasi digital oleh individu, organisasi, dan masyarakat luas (Gimpel et al., 2018, hlm. 31). Digitalisasi mencakup 3 komponen, yaitu Teknologi, Informasi, dan Komunikasi, disingkat TIK (Ayanso et al., 2010, hlm. 304). Menurut Crawford et al (2020) dan Johannessen & Olsen (2010), istilah digitalisasi mengacu pada penggunaan teknologi dan data digital untuk meningkatkan bisnis, pendapatan, dan menciptakan budaya digital (Yunaningsih et al., 2021, hlm. 11).

Di bidang administrasi publik, harapan tentang perubahan dari proses digitalisasi sangat tinggi sehingga beberapa penelitian mengklaim digitalisasi sebagai pendorong untuk konsep tata kelola era digital (Dobrolyubova, 2021, hlm. 62) yang menekankan pentingnya optimalisasi perwujudan nilai publik dari pelayanan pemerintah bagi warga (Bannister & Connolly, 2014, hlm. 119). Namun demikian, digitalisasi tidak secara otomatis menghasilkan nilai publik tambahan tersebut. Untuk dapat mengaktualisasikan nilai publik ini, dibutuhkan transformasi proses internal dan eksternal pemerintah. Kelompok eksternal pemerintah dalam kapasitas kepentingannya sebagai penerima manfaat akhir meliputi beberapa aktor yaitu warga negara, bisnis, lainnya instansi pemerintah atau pegawai pemerintah (Dobrolyubova et al., 2019, hlm. 64). Dalam rangka mencapai digitalisasi yang komprehensif di semua layanan publik, pengambil keputusan harus menerapkan pendekatan holistik dan citizen centric yang mencakup beberapa prinsip utama berikut (Peter J. Wirnsperger & Franziska Hoerth, 2021).

- a. Organisasi sektor publik harus mengembangkan bentuk komunikasi yang melayani warga dan bukan sebaliknya. Dalam interaksinya dengan publik, mereka harus mengakui realitas spesifik dari pengguna layanan dan memberikan target solusi untuk memenuhi kebutuhan mereka yang beragam.
- b. Layanan publik yang cerdas dan inovatif selanjutnya harus menjadi “*digital by default*”, memiliki arti bahwa pengguna layanan harus memiliki akses digital semua pelayanan publik yang ada dan yang akan datang.
- c. Organisasi sektor publik harus mengadopsi “*once-only principles*”, yang hanya mengharuskan warga negara menyediakan data mereka sekali untuk mengakses semua layanan publik. Sistem otomatis kemudian membuat data ini tersedia untuk diproses dan pertukaran di kantor layanan publik lainnya.

Semua layanan publik digital harus mudah dapat diakses oleh semua warga negara, yang mana dapat dicapai dengan menjaga ambang batas untuk partisipasi yang rendah dan mempromosikan keterlibatan masyarakat secara aktif. Pada era digital ini, masyarakat menginginkan proses yang lebih cepat, oleh karena itu pelayanan publik dituntut untuk memberikan layanan yang prima. Digitalisasi hadir sebagai sebuah solusi dari tuntutan masyarakat akan pelayanan yang serba cepat, aksesibilitas pelayanan, transparansi informasi publik, dan mendapatkan biaya pelayanan. Selain itu, saat ini, berbagai bentuk layanan publik saat dituntut untuk dapat merespon kebutuhan serta orientasi pengguna layanan yaitu seluruh warga negara tanpa terkecuali.

2.3 Inklusivitas Pelayanan Publik Berbasis Digital

Inovasi sektor publik adalah tentang menemukan cara baru untuk mencapai tujuan publik. Dengan menggunakan pendekatan desain kebijakan terbuka yang memanfaatkan masukan dari warga dan swasta dari semua lapisan masyarakat, inovasi dapat membantu pemerintah menciptakan kebijakan publik yang lebih luas, inklusif dan lebih tepat sasaran pada kebutuhan warga. Tuntutan untuk mengikuti kemajuan teknologi membuat pemerintah turut memanfaatkan teknologi digital untuk meningkatkan efisiensi dan jangkauan layanan sosial.

Inovasi harus memberikan nilai publik (*public value*) dan bernilai, sehingga kunci dari teknologi inovatif adalah bahwa mereka perlu memberikan nilai nyata bagi warga negara (Bertot et al., 2016, hlm. 7). Jika layanan inovatif ingin bermanfaat bagi semua, maka layanan tersebut harus tersedia dan dapat digunakan oleh semua. Dengan demikian, kemampuan untuk menggunakan layanan digital menjadi salah satu pertimbangan yang harus diberikan untuk memastikan bahwa semua aktor dapat menggunakan dan memperoleh manfaat dari layanan tersebut.

Maraknya digitalisasi sebagai sebuah solusi atas masalah layanan sosial diharapkan mampu untuk mewujudkan pelayanan publik yang cepat, aksesibilitas pelayanan, transparansi informasi publik, dan mendapatkan biaya pelayanan. Tujuan diubahnya sistem pelayanan publik yang semula diselenggarakan secara tradisional berubah menjadi digital adalah agar terwujudnya optimalisasi dan efisiensi pelayanan (bkd.jambikota.go.id). Optimalisasi pelayanan digital dapat dinilai dari sejauh mana pelayanan tersebut menjadi semakin inklusif.

Digitalisasi pada pelayanan publik juga harus melihat aspek inklusivitas secara digital. Inklusi digital mengacu pada ide, kebijakan, dan inisiatif yang bertujuan untuk memastikan akses yang sama ke teknologi untuk semua orang di masyarakat, terlepas dari keadaan pribadi mereka. Hal ini didukung oleh keyakinan bahwa akses ke teknologi dan kemampuan untuk menggunakannya secara efektif sangat penting untuk kewarganegaraan dan kohesi sosial (Bennett, 2012).

Dengan demikian, sektor publik harus berinvestasi dalam mengembangkan kapasitas baru, khususnya pola pikir digital, keterampilan, dan literasi, dan memperluas akses ke internet ke daerah terpencil dan pedesaan, meningkatkan aksesibilitas dan keterjangkauannya, dan meningkatkan relevansi konten, terutama untuk kelompok dan masyarakat yang kurang beruntung dan marjinal. Bagian dari pembelajaran (studi) ini bertujuan untuk tidak hanya berfokus pada kegunaan tetapi juga pada aksesibilitas (Walmsley, 2001) yang merupakan langkah penting dalam mengembangkan teknologi inklusif untuk kelompok rentan, sehingga membuka kemungkinan baru bagi mereka (Tsatsou, 2021). Dalam konteks pelayanan publik, pelayanan publik berbasis digital seharusnya memiliki pemahaman inklusivitas yang lebih mendasar dan besar dibandingkan inklusivitas digital.

3. Metodologi

Penelitian ini menggunakan metode survei yang disebut sebagai *system usability survey*. Survei tersebut dilakukan dengan berpedoman pada model *System Usability Scale* (SUS). Berdasarkan penjelasan Roscoe dalam Sugiyono (2014) ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah minimal 30 sehingga dilakukan survey kepada 35 Warga Negara Indonesia (WNI) yang berusia tujuh belas tahun ke atas dan berdomisili di Kota Bandung dengan metode penarikan sampel *accidental sampling*. Untuk menjamin validitas data dan reliabilitas penelitian, peneliti melakukan pendampingan dan observasi secara langsung pada saat responden melaksanakan uji coba penggunaan aplikasi SALAMAN sebelum mereka mengisi kuesioner. Selain itu digunakan perangkat lunak statistik SPSS seri 25 dalam proses pengolahan data untuk menjamin reliabilitas penelitian.

Setelah praktik penggunaan SALAMAN dilakukan, responden mengisi kuesioner dengan merespon 10 pernyataan berdasarkan pengalaman mereka ketika menggunakan aplikasi SALAMAN. Secara lebih jelas 10 pernyataan tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

- a. Saya akan mulai menggunakan aplikasi SALAMAN untuk mengurus pelayanan kependudukan.
- b. Saya menilai aplikasi SALAMAN terlalu kompleks (kurang sederhana) memuat banyak hal yang tidak perlu.
- c. Saya menilai aplikasi SALAMAN ini mudah dijelajahi.
- d. Saya membutuhkan bantuan penjelasan teknis dari orang lain untuk menggunakan/menjelajahi aplikasi SALAMAN.
- e. Saya menilai fungsi/fitur yang disediakan pada aplikasi SALAMAN dirancang dan disiapkan dengan baik.
- f. Saya menilai terlalu banyak inkonsistensi (ketidak serasi) pada aplikasi SALAMAN.
- g. Saya merasa kebanyakan orang akan mudah menggunakan/menjelajahi aplikasi SALAMAN dengan cepat.
- h. Saya menilai aplikasi SALAMAN sangat rumit untuk dijelajahi.
- i. Saya merasa sangat percaya diri menjelajahi aplikasi SALAMAN.
- j. Saya perlu belajar banyak hal sebelum saya dapat menjelajahi aplikasi SALAMAN dengan baik

Responden selanjutnya diminta memilih jawaban yang menjadi respon dirinya terhadap setiap pernyataan di atas. Kuesioner yang mengakomodasi 10 pernyataan tersebut memiliki 5 poin skala Likert yaitu “Sangat Tidak Setuju (STS)”, “Tidak setuju (TS)”, “Netral (N)”, “Setuju (S)”, dan

“Sangat Setuju (SS)”. Data yang telah diperoleh kemudian dianalisis dengan perhitungan *System Usability Scale* (SUS). Perhitungan tersebut dilaksanakan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Hasil skor pada setiap pernyataan bernomor ganjil, dikurangi angka 1. Untuk pernyataan dengan nomor genap, diberlakukan rumus yaitu 5 dikurangi hasil skor jawaban.
- b. Dilakukan penjumlahan semua hasil skor yang diperoleh pada poin 1 untuk setiap responden. Setelah hasil penjumlahan tersebut muncul maka dikalikan dengan 2,5. [[Skor pertanyaan ke 1] + [Skor pertanyaan ke 2] + ... + [Skor pertanyaan ke n] * 2.5 = skor responden].
- c. Hasil perhitungan poin kedua untuk seluruh responden diakumulasi kemudian dilakukan perhitungan rata-rata terhadap hasil tersebut untuk memperoleh nilai SUS.
- d. Nilai SUS selanjutnya dikategorisasikan berdasarkan *adjectives ratings*, *grade scale*, dan *acceptability ranges*.

Skor nilai SUS dapat dilihat melalui 3 (tiga) pendekatan berbeda, yaitu *Grade Scale* (Peringkat), *Adjective* (Sifat), dan *Acceptable* (Tingkat Penerimaan).

- a. *Grade Scale* (Peringkat)

Nilai skor SUS yang didapatkan akan diurutkan menggunakan urutan abjad dari peringkat A sampai F. Nilai A berlaku untuk skor 90-100, B untuk 80-89, C untuk 70-79, D untuk 60-69, dan F untuk 0-59 (Bangor, 2009).

- b. *Adjectives Ratings* (Sifat Penerimaan)

Nilai skor SUS dapat dipasangkan dengan salah satu dari enam sifat, yaitu *Best Imaginable* untuk skor 86-100, *Excellent* untuk 73-85, *Good* untuk 52-72, *OK* untuk 39-52, *Poor* untuk 26-38, dan *Worst Imaginable* untuk 0-25 (Bangor, 2009).

- c. *Acceptability Ranges* (Tingkat Penerimaan)

Nilai skor SUS ini dilihat melalui tingkat penerimaan nilai mentah skor SUS. Kategori tingkat penerimaan “Not Acceptable” diberikan untuk nilai skor di 0 - 50,9, “Marginal” untuk nilai skor 51 - 70,9, dan “Acceptable” dengan nilai skor 71 – 100 (Aaron Bangor, Philip Kortum, dan James Miller, 2009).

4. Hasil dan Pembahasan

4.1 Hasil Penelitian

Setelah data terkumpul dan diolah dengan rumus perhitungan SUS, diperoleh skor rata-rata SUS untuk aplikasi SALAMAN sebesar 56,64. Skor tersebut menunjukkan bahwa Aplikasi SALAMAN masuk ke dalam kategori sifat *Good*, dengan peringkat dalam angka F, dan tingkat penerimaan berada pada kategori *Marginal*.

Tabel 1: Skor SUS Aplikasi SALAMAN

SUS	Grade	Adjective	Acceptable
56,64	F	Good	Marginal

Sumber: Hasil olah SPSS, 2022

Untuk memetakan kelompok yang rawan tereksklusi dari aplikasi SALAMAN, dilakukan perhitungan SUS pada setiap kategori responden. Kategori responden diklasifikasikan berdasarkan jenis kelamin, usia yang dipetakan dalam berbagai generasi, pekerjaan, tingkat pendidikan, dan tingkat penggunaan internet.

Tabel 2: Perbandingan Skor SUS Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	SUS	Grade	Adjective	Acceptable
Laki-laki	20	56,87	F	Good	Marginal
Perempuan	15	56,33	F	Good	Marginal
Total	35	56,64	F	Good	Marginal

Sumber: Hasil olah SPSS, 2022

Melalui perhitungan nilai SUS pada jawaban responden berdasarkan jenis kelamin, diperoleh temuan bahwa nilai SUS antara responden laki-laki dan perempuan tidak jauh berbeda. Responden laki-laki memperoleh nilai SUS 56,87 sedangkan responden perempuan memperoleh nilai SUS sebesar 56,33. Berdasarkan skor ini, maka SUS kedua jenis responden tersebut masuk dalam peringkat dalam angka F, dengan sifat kegunaan *Good*, dan tingkat penerimaan berada pada kategori *Marginal*.

Tabel 3: Perbandingan Skor SUS Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	SUS	Grade	Adjective	Acceptable
Generasi Z	19	56,05	F	Good	Marginal
Generasi Y	10	54,74	F	Good	Marginal
Generasi X	5	70,5	C	Good	Marginal
Generasi Baby Boomers	1	17,5	F	Good	Marginal
Total	35	56,64	F	Good	Marginal

Sumber: Hasil olah SPSS, 2022

Dari hasil perhitungan SUS pada responden berdasarkan usia, diperoleh temuan bahwa generasi *baby boomers* memperoleh skor SUS sebesar 17,5 dengan peringkat dalam huruf F, sifat kegunaan *Worst Imaginable*, dan tingkat penerimaan berada pada kategori *Not Acceptable*. Nilai tersebut adalah nilai SUS terendah apabila dibandingkan dengan nilai SUS generasi atau responden dengan tingkat usia yang lain. Berbeda dengan generasi *baby boomers*, nilai SUS tertinggi terdapat pada responden generasi X dengan nilai SUS sebesar 70,5 dengan peringkat dalam huruf C, sifat kegunaan *Good*, dan tingkat penerimaan berada pada kategori *Marginal*.

Tabel 4: Perbandingan Skor SUS Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	SUS	Grade	Adjective	Acceptable
Belum Bekerja	17	54,85	F	Good	Marginal

Pekerjaan	Jumlah	SUS	Grade	Adjective	Acceptable
Formal	10	60	D	Good	Marginal
Informal	8	56,25	F	Good	Marginal
Total	35	56,64	F	Good	Marginal

Sumber: Hasil olah SPSS, 2022

Melalui perhitungan SUS pada responden berdasarkan jenis pekerjaan, diperoleh temuan bahwa nilai SUS responden yang belum bekerja merupakan nilai yang paling rendah apabila dibandingkan dengan kategori responden lainnya. Nilai SUS responden yang belum bekerja adalah 54,85 dengan peringkat dalam huruf F, sifat kegunaan *Good*, dan tingkat penerimaan berada pada kategori *Marginal*. Nilai SUS tertinggi diperoleh responden dengan kategori bekerja dalam sektor formal. Responden yang memiliki pekerjaan di sektor formal memperoleh nilai SUS 60 dengan peringkat dalam huruf D, sifat kegunaan *Good*, dan tingkat penerimaan berada pada kategori *Marginal*.

Tabel 5: Perbandingan Skor SUS Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Pendidikan	Jumlah	SUS	Grade	Adjective	Acceptable
Tidak Sekolah	1	5	F	Worst Imaginable	Not Acceptable
SD	2	43,75	F	OK	Not Acceptable
SMP	1	70	C	Good	Marginal
SMA/SMK	25	56,1	F	Good	Marginal
S1	3	64,1	D	Good	Marginal
S2	3	75	C	Excellent	Acceptable
Total	35	56,64	F	Good	Marginal

Sumber: Hasil olah SPSS, 2022

Dari hasil perhitungan SUS pada responden berdasarkan tingkat pendidikan, diperoleh temuan bahwa responden yang tidak bersekolah memperoleh skor SUS sebesar 5 dengan peringkat dalam huruf F, sifat kegunaan *Worst Imaginable*, dan tingkat penerimaan berada pada *Not Acceptable*. Nilai tersebut adalah nilai SUS terendah apabila dibandingkan dengan nilai SUS responden dengan jenis pekerjaan yang lain. Nilai SUS yang lebih tinggi diperoleh responden dengan latar belakang pendidikan terakhir Sekolah Dasar. Responden ini memiliki nilai SUS 43,75 dengan peringkat dalam huruf F, sifat kegunaan OK, dan tingkat penerimaan berada pada *Not Acceptable*. Nilai SUS tertinggi terdapat pada responden dengan kategori pendidikan S2. Responden dengan kategori tersebut memperoleh nilai SUS sebesar 75 dengan peringkat dalam huruf C, sifat kegunaan *Excellent*, dan tingkat penerimaan berada pada kategori *Acceptable*.

Tabel 6: Perbandingan Skor SUS Berdasarkan Tingkat Penggunaan Internet

Pengguna Internet	Jumlah	SUS	Grade	Adjective	Acceptable
Harian	33	56,39	F	Good	Marginal
Tidak	2	11,25	F	Worst Imaginable	Not Acceptable
Total	35	56,64	F	Good	Marginal

Sumber: Hasil olah SPSS, 2022

Melalui perhitungan SUS pada responden berdasarkan tingkat penggunaan internet, diperoleh temuan bahwa nilai SUS responden pengguna internet harian lebih tinggi dibandingkan responden yang tidak menggunakan internet harian. Nilai SUS responden pengguna harian adalah sebesar 59,39 dengan peringkat dalam huruf F, sifat kegunaan *Good*, dan tingkat penerimaan berada pada kategori *Marginal* sedangkan nilai SUS responden pengguna internet tidak harian yaitu 11,25 dengan peringkat dalam huruf F, sifat kegunaan *Worst Imaginable*, dan tingkat penerimaan berada pada kategori *Not Acceptable*.

4.2 Pembahasan

Berdasarkan hasil perhitungan SUS Aplikasi SALAMAN, dapat diketahui bahwa secara umum aplikasi ini belum memiliki inklusivitas yang tinggi. Pemahaman ini diperoleh dari rata-rata nilai SUS yaitu 56,64 yang masih cukup timpang apabila dibandingkan dengan nilai SUS maksimal yaitu 100. Melalui temuan tersebut dapat dijelaskan pula bahwa aplikasi SALAMAN belum dapat digunakan dengan mudah oleh publik atau pengguna layanan tersebut secara umum.

Penjelasan ini juga terkonfirmasi dari temuan bahwa peringkat SUS aplikasi SALAMAN dalam huruf berada pada nilai F. Peringkat ini jauh lebih rendah dibandingkan peringkat SUS dalam huruf maksimal yaitu A. Peringkat nilai SUS dalam huruf tersebut semakin memperkuat kecenderungan bahwa aplikasi SALAMAN belum dapat diterima dengan mudah oleh para pengguna layanan tersebut. Apabila dilihat dari sifat penerimaan publik terhadap pelayanan, dapat dipahami pula bahwa aplikasi SALAMAN belum dapat diterima publik dengan baik karena masih berada pada kategori marginal.

Berdasarkan hasil perhitungan SUS Aplikasi SALAMAN, dapat diketahui bahwa secara umum pengguna layanan aplikasi tersebut rentan tereksklusi. Dengan kata lain, aplikasi SALAMAN secara mendasar belum dapat menghadirkan pelayanan yang inklusif dan memudahkan pengguna layanan. Meskipun demikian, peneliti mencoba melakukan pemetaan terkait kelompok yang paling rentan tereksklusi dari berbagai kategori kelompok pengguna aplikasi SALAMAN.

Pemetaan kelompok pengguna layanan yang rentan tereksklusi dari aplikasi SALAMAN dilakukan dengan mengidentifikasi tingkat nilai SUS pada setiap kategori responden berdasarkan nilai huruf (*grade*), sifat penerimaan (*adjective*), dan tingkat penerimaan (*acceptable*) aplikasi layanan. Berdasarkan profil responden dari hasil isian dalam kuesioner, responden kemudian dikategorisasikan dalam kelompok pengguna layanan berdasarkan jenis kelamin, usia, pekerjaan, tingkat pendidikan, dan tingkat penggunaan internet.

Melalui upaya tersebut diperoleh temuan bahwa kelompok pengguna layanan yang rentan tereksklusi dari pelayanan aplikasi SALAMAN terdapat pada responden berdasarkan kelompok usia, tingkat pendidikan, dan tingkat penggunaan internet. Kelompok usia yang rentan tereksklusi dari aplikasi SALAMAN adalah responden yang lahir dalam rentang waktu tahun 1946 hingga 1964 atau yang sering disebut sebagai generasi *baby boomers*. Berdasarkan tingkat pendidikan, responden yang rentan tereksklusi dari aplikasi SALAMAN adalah responden dengan latar belakang pendidikan tidak bersekolah dan sekolah dasar. Berdasarkan tingkat penggunaan internet, kelompok pengguna layanan yang tidak menggunakan internet secara harian menjadi kelompok yang rentan tereksklusi dari pelayanan pada aplikasi SALAMAN.

Generasi *baby boomers* teridentifikasi sebagai kelompok pengguna layanan yang rentan tereksklusi dari aplikasi SALAMAN karena nilai SUS sebesar 17,5 berada pada kategori nilai dalam huruf F, dengan sifat penerimaan *Worst Imaginable*, dan tingkat penerimaan *not*

acceptable. Responden yang tidak mengenyam pendidikan formal menjadi kelompok pengguna layanan yang rentan tereksklusi dari aplikasi SALAMAN karena nilai SUS sebesar 5 berada pada kategori nilai dalam huruf F dengan sifat penerimaan *Worst Imaginable*, dan tingkat penerimaan *Not Acceptable*. Berdasarkan tingkat pendidikan, responden yang mengenyam pendidikan sekolah dasar juga rentan menjadi kelompok yang tereksklusi dari pelayanan SALAMAN. Kategori responden ini berada pada nilai SUS 43,75 dengan tingkat nilai dalam huruf F dan tingkat penerimaan *Not Acceptable*.

5. Kesimpulan

Inklusivitas SALAMAN sebagai sebuah inovasi pelayanan publik berbasis digital belum dapat dikatakan berada pada tingkat yang tinggi. Nilai SUS aplikasi tersebut berada pada skor 56,64 dari nilai maksimal 100. Selain itu berdasarkan nilai SUS tersebut, aplikasi SALAMAN berada pada posisi nilai dalam huruf F, dengan sifat penerimaan *good*, dan tingkat penerimaan sistem berada pada kategori *marginal*. Beberapa kelompok masyarakat yang menjadi kelompok rentan tereksklusi dari pelayanan SALAMAN dapat dipetakan dalam beberapa kelompok sebagai berikut:

- a. Kelompok responden dengan kategori usia yang tergolong dalam generasi *baby boomers*.
- b. Responden tanpa latar belakang pendidikan formal.
- c. Responden dengan latar belakang pendidikan sekolah dasar.
- d. Responden dengan penggunaan internet tidak untuk keperluan harian.

Berdasarkan kesimpulan bahwa aplikasi SALAMAN belum cukup inklusif dan memunculkan beberapa kelompok pengguna yang rentan tereksklusi maka dirumuskan beberapa saran penelitian sebagai berikut:

- a. Meskipun digitalisasi telah dilakukan, berbagai bentuk pelayanan lain tetap perlu diselenggarakan untuk menjamin inklusivitas pelayanan yaitu keterjangkauan seluruh kelompok masyarakat terhadap pelayanan.
- b. Digitalisasi pelayanan yang terwujud dalam aplikasi SALAMAN perlu disosialisasikan secara inklusif dengan praktik langsung penggunaan aplikasi dengan pendampingan secara intens. Proses ini dapat dikerjasamakan pemerintah dengan para pemangku kepentingan seperti akademisi, LSM, atau organisasi lain yang dapat menjamin efektivitas dan efisiensi sosialisasi.

Daftar Pustaka

- Aaron Bangor, Philip Kortum, & James Miller. (2009). Determining What Individual SUS Scores Mean: Adding an Adjective Rating Scale. *Journal of Usability Studies*. *Journal of Usability Studies*, 4(3), 114–123.
- Ayanso, A., Cho, D. I., & Lertwachara, K. (2010). The digital divide: Global and regional ICT leaders and followers. *Information Technology for Development*, 16(4). <https://doi.org/10.1080/02681102.2010.504698>
- Bannister, F., & Connolly, R. (2014). ICT, Public Values and Transformative Government: A Framework and Programme for Research. *Government Information Quarterly*, 31(1), 119–128. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.giq.2013.06.002>

- Bennett, S. (2012). Digital Natives. Dalam *Encyclopedia of Cyber Behavior* (Vol. 1, hlm. 212–219). IGI Global. <https://doi.org/10.4018/978-1-4666-0315-8.ch018>
- Bertot, J. C., Estevez, E., & Janowski, T. (2016). Digital Public Service Innovation. *Proceedings of the 9th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance*, 113–122. <https://doi.org/10.1145/2910019.2910108>
- Bozeman, B., & Moulton, S. (2011). Integrative Publicness: A Framework for Public Management Strategy and Performance. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 21(3), i363–i380. <https://doi.org/10.1093/jopart/mur031>
- Denny Iswanto, Dewi Bayu Pamungkas, & Farida Nurani. (2022). Realizing Inclusive Public Services: “Lapo Bra” Innovation in Building A Literacy Culture for Persons With Disabilities in Malang City. *SALASIKA Indonesian Journal of Gender Women Child and Social Inclusion s Studies*, 4(2), 71–79. <https://doi.org/10.36625/sj.v4i2.87>
- Dobrolyubova, E. (2021). Measuring Outcomes of Digital Transformation in Public Administration: Literature Review and Possible Steps Forward. *NISPAcee Journal of Public Administration and Policy*, 14(1), 61–86. <https://doi.org/doi:10.2478/nispa-2021-0003>
- Dobrolyubova, E., Klochkova, E., & Alexandrov, O. (2019). Digitalization and Effective Government: What Is the Cause and What Is the Effect? Dalam D. A. Alexandrov, A. v Boukhanovsky, A. v Chugunov, Y. Kabanov, O. Koltsova, & I. Musabirov (Ed.), *Digital Transformation and Global Society* (hlm. 55–67). Springer International Publishing.
- Dryzin Amit, Y., Vashdi, D., & Vigoda-Gadot, E. (2022). The Publicness Enigma: Can Perceived Publicness Predict Employees’ Formal and Prosocial Behavior Across Sectors? *PLOS ONE*, 17(2), 1–23. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0262253>
- Dwiyanto, A. (2015). Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif. Dalam *UGM Press*. UGM Press.
- Fraser, N. (1990). Rethinking the Public Sphere: A Contribution to the Critique of Actually Existing Democracy. *Social Text*, 25/26, 56–80. <https://doi.org/10.2307/466240>
- Furqon Rocmad Widodo. (2013). *Implementasi Pelayanan Inklusif Berbasis Masjid: Studi Kasus Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Masjid Jogokariyan*. UIN Sunan Kalijaga.
- Gimpel, H., Hosseini, S., Huber, R., Probst, L., Röglinger, M., & Faisst, U. (2018). Structuring Digital Transformation : A Framework of Action Fields and its Application at ZEISS. *Journal of Information Technology Theory and Application*, 19(1, Article 3).
- Haque, M. S. (2001). The Diminishing Publicness of Public Service under the Current Mode of Governance. *Public Administration Review*, 61(1), 65–82. <https://doi.org/10.1111/0033-3352.00006>
- Kurniawan Eka Mulyana. (2022, Juli 12). Menkeu Sebut 24 Ribu Aplikasi Milik Pemerintah Tidak Beroperasi Multifungsi, Bikin Boros Anggaran. *Kompas.com*.
- Maitreyi Bordia Das, Cyprian Fisiy, & Rachel Kyte. (2013). *Inclusion Matters: The Foundation for Shared Prosperity*.
- Marr, B. (2008). *Managing and Delivering Performance* (Vol. 1). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780080943015>
- Memlük, N. O. (2012). *Inclusivity of Public Space : Changing ‘Inclusivity’ of an Urban Park, Gençlik Parkı, Ankara*. Middle East Technical University.
- Pesch, U. (2008). The Publicness of Public Administration. *Administration & Society*, 40(2), 170–193. <https://doi.org/10.1177/0095399707312828>
- Peter J. Wirmsperger, & Franziska Hoerth. (2021, Mei). *Future of Digital Trust - Digitalization of Public Sector Organizations*. Deloitte. <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/de/Documents/risk/FoDT-Digitalization-public-services.pdf>

- Pikiranrakyat.com. (2017, November 28). Kota Bandung Raih Penghargaan Smart City Readiness. *Pikiranrakyat.com* .
- Reza, I. F. (2016). Redefinisi Publicness dalam Ruang Lingkup Administrasi Publik di Indonesia. *NATAPRAJA*, 4(2), 195–213. <https://doi.org/10.21831/jnp.v4i2.12626>
- Riyadi. (2010). Manajemen Pelayanan Inklusif: Inovasi Paradigma Administrasi Negara dalam Perspektif Pelayanan Publik di Indonesia. *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja dan Administrasi Pelayanan Publik*, 13(1).
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Supriya Trivedi. (2018, September 12). *Diversity in Innovation: Towards Inclusive Innovation?* OPSI. <https://oecd-opsi.org/blog/diversity-in-innovation-towards-inclusive-innovation/>
- Tsatsou, P. (2021). Is Digital Inclusion Fighting Disability Stigma? Opportunities, Barriers, and Recommendations. *Disability & Society*, 36(5), 702–729. <https://doi.org/10.1080/09687599.2020.1749563>
- Walmsley, J. (2001). Normalisation, Emancipatory Research and Inclusive Research in Learning Disability. *Disability & Society*, 16(2), 187–205. <https://doi.org/10.1080/09687590120035807>
- Yunaningsih, A., Indah, D., & Eryanto Septiawan, F. (2021). Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Melalui Digitalisasi. *Altasia : Jurnal Pariwisata Indonesia*, 3(1), 9–16. <https://doi.org/10.37253/altasia.v3i1.4336>