

Pengaruh Inklusivitas Pelayanan Terhadap Kenyamanan Pengguna Website Sidilan FISIPOL UNESA

The Influence Of Service Inclusivity On The Comfort Of Sidilan FISIPOL Unesa Website Users

Krisna Dwi Darna Iswanto, Fitrotun Niswah, Meirinawati, Eva Hany Fanida

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Surabaya

ARTICLE INFO

Article history:

Received 20 May 2026

Revised 25 May 2026

Accepted 30 May 2026

Available online 05 June 2026

Keywords: Service Inclusivity; User Comfort; Digital Services; Sidilan FISIPOLUNESA Website; Digital Public Services.



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.
Copyright © 2025 by Author. Published by Yayasan Daarul Huda

ABSTRACT

The digital transformation in higher education requires services that are not only efficient and effective but also inclusive and accessible to all users. This study aims to analyze the influence of service inclusivity on user convenience on the Digital Service System (Sidilan) website of the Faculty of Social and Political Sciences, UNESA. A quantitative approach was employed using a survey method involving Sidilan Website users. The collected data were analyzed using inferential statistics through simple linear regression analysis. The results indicate that service inclusivity has a positive and significant effect on user convenience, with a significance value of less than 0,001. Regarding user convenience dimensions, all dimensions of service inclusivity significantly affect access convenience and evaluation convenience. However, in the search convenience dimension, the availability variable was not significant (Sig. 0,290). Likewise, in service submission convenience and post-submission convenience, the affordability variable showed no significant effect, with significance values of 0,059 and 0,099, respectively. The findings also reveal that digital ability is the most dominant dimension influencing all aspects of user convenience, as indicated by the highest Beta coefficient

of 0,513 in the search convenience dimension. These findings suggest that improving the quality of inclusive digital services should be accompanied by strengthening user's digital capabilities to ensure that services can be accessed, understood, and utilized effectively by all members of the academic community without barriers.

ABSTRAK

Transformasi digital di lingkungan pendidikan tinggi mendesak untuk memfasilitasi layanan yang tidak hanya efisien dan efektif saja, melainkan juga inklusif serta mudah digunakan oleh seluruh kelompok pengguna. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis seberapa besar pengaruh dari inklusivitas pelayanan terhadap kenyamanan pengguna website Sistem Digitalisasi Layanan (Sidilan) FISIPOL UNESA. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap pengguna website Sidilan. Data yang diperoleh pada penelitian ini, dianalisis menggunakan statistik inferensial melalui uji regresi linear sederhana. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa inklusivitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kenyamanan pengguna website Sidilan dengan nilai signifikansi $< 0,001$. Pada dimensi kenyamanan pengguna, seluruh dimensi inklusivitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kenyamanan akses dan kenyamanan evaluasi. Sementara itu, pada kenyamanan pencarian, variabel ketersediaan tidak berpengaruh signifikan (Sig. 0,290), sedangkan pada kenyamanan pengajuan layanan dan kenyamanan pasca pengajuan layanan, variabel keterjangkauan tidak berpengaruh signifikan dengan nilai signifikansi masing-masing sebesar 0,059 dan 0,099. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kemampuan digital (*digital ability*) merupakan dimensi yang paling dominan dalam memengaruhi seluruh aspek kenyamanan pengguna, dengan nilai Beta tertinggi sebesar 0,513 pada dimensi kenyamanan pencarian. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan digital yang inklusif perlu diimbangi dengan penguatan kemampuan digital pengguna agar layanan dapat diakses, dipahami, dan dimanfaatkan secara optimal oleh seluruh sivitas akademika tanpa adanya hambatan apapun.

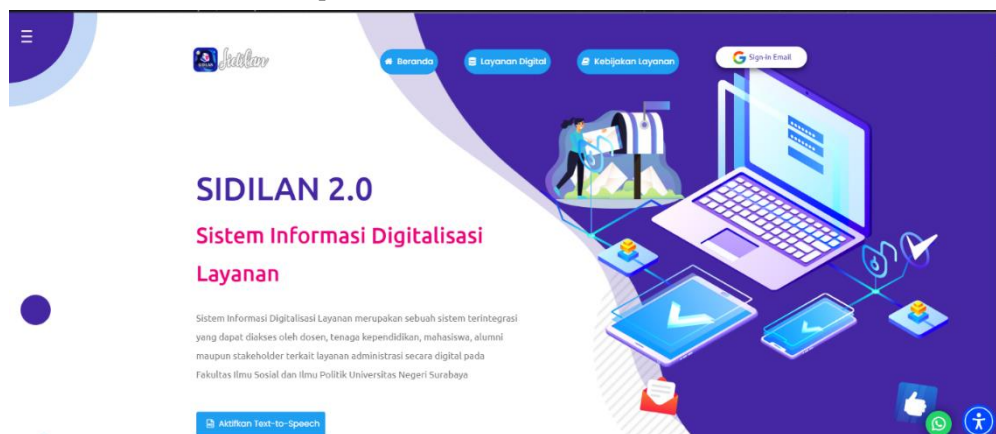
PENDAHULUAN

Transformasi digital telah menjadi bagian penting dalam strategi meningkatkan kualitas pelayanan publik di berbagai sektor, termasuk pada pendidikan tinggi. Implementasi dari *e-government* yang didukung oleh kebijakan Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) mendesak seluruh perguruan tinggi untuk menciptakan layanan administrasi berbasis digital

yang lebih efisien, efektif, dan mudah diakses oleh seluruh pengguna. Di dalam lingkup pendidikan tinggi, digitalisasi layanan tidak hanya berfokus pada modernisasi sistem administrasi saja, melainkan juga wajib memberikan jaminan akses yang setara bagi seluruh kelompok pengguna tanpa membedakan kondisi fisik, kemampuan digital, maupun keterbatasan akses teknologi.

Perkembangan digitalisasi kampus di Indonesia memperlihatkan tren yang sangat positif. Beberapa perguruan tinggi telah mengintegrasikan teknologi informasi ke dalam sistem operasional akademik dan non-akademik. Hanya saja, keberhasilan dari adanya transformasi digital tidak bisa diukur dari tersedianya sistem layanan berbasis web saja, tetapi juga diukur dari sejauh mana layanan tersebut dapat memberikan pengalaman yang nyaman serta inklusif bagi seluruh kelompok pengguna. Kenyamanan pengguna menjadi salah satu indikator penting dalam menentukan keberhasilan dari suatu layanan digital. Kenyamanan pengguna tersebut meliputi kemudahan akses, kemudahan pencarian informasi, kejelasan informasi, kemudahan pengajuan layanan, hingga kemudahan memperoleh tindak lanjut setelah layanan diajukan. Jika suatu sistem digital dirancang tanpa memperhatikan dari kebutuhan yang beragam dari pengguna, maka dapat menimbulkan terjadinya kesenjangan digital yang akan semakin besar, khususnya bagi pengguna yang merupakan penyandang disabilitas maupun pengguna dengan kemampuan digital yang terbatas.

Gambar 1. Tampilan Website Sidilan FISIPOL UNESA



Sumber: Sidilan.fisipol.unesa.ac.id, 2026

Sebagai bagian dari adanya transformasi digital di lingkup perguruan tinggi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Surabaya menciptakan sekaligus mengembangkan *website* Sistem Digitalisasi Layanan (Sidilan) yang di mana menyediakan beragam layanan akademik dan non-akademik secara daring, seperti layanan administrasi persuratan, legalisasi dokumen, pengaduan serta peminjaman sarana dan prasarana yang ada di lingkup fakultas, dan masih banyak lagi. Walaupun *website* Sidilan sudah dilengkapi dengan beberapa fitur aksesibilitas, hasil observasi dan wawancara menunjukkan masih terdapat kendala pada aspek inklusivitas layanan, terutama bagi pengguna penyandang disabilitas serta pengguna baru yang memiliki tingkat kemampuan literasi digital yang berbeda-beda.

Dengan adanya kondisi tersebut, berpotensi memengaruhi tingkat kenyamanan pengguna dalam menggunakan serta memanfaatkan layanan digital yang tersedia. Oleh karena itulah, penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menganalisis pengaruh dari inklusivitas pelayanan terhadap kenyamanan pengguna *website* Sidilan FISIPOL UNESA. Selain itu juga, penelitian ini sangat penting dilakukan karena untuk memberikan gambaran empiris terkait hubungan antara kualitas layanan digital yang inklusif dengan pengalaman pengguna dalam memanfaatkan layanan berbasis Website.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan maksud untuk menguji serta menganalisis pengaruh dari inklusivitas pelayanan terhadap kenyamanan pengguna *website* Sidilan FISIPOL UNESA. Alasan peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif ini karena dapat

mempermudah peneliti untuk mengukur hubungan antar variabel secara objektif melalui analisis statistik. Variabel independen dalam penelitian ini adalah inklusivitas pelayanan yang terdiri dari dimensi ketersediaan (*availability*), keterjangkauan (*affordability*), dan kemampuan digital (*digital ability*), sementara itu untuk variabel dependen adalah kenyamanan pengguna yang terdiri dari kenyamanan akses (*access convenience*), kenyamanan pencarian (*search convenience*), kenyamanan evaluasi (*evaluation convenience*), kenyamanan pengajuan layanan (*transaction convenience*), dan kenyamanan pasca pengajuan layanan (*post-transaction convenience*).

Populasi pada penelitian ini adalah mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan aktif selingkup FISIPOL UNESA dengan jumlah 8.646 orang. Sampel penelitian ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling* dengan kriteria responden pernah menggunakan *website* Sidilan untuk keperluan akademik maupun administrasi non-akademik lainnya, sedikitnya dua kali dalam enam bulan terakhir.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel
N = Jumlah Populasi
e = Persentase kelonggaran ketelitian dan kesalahan dalam pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir (10%) atau margin error (10%)

Maka:

$$n = \frac{8646}{1 + 8646(10\%)^2} = \frac{8646}{1 + 8646(0,1)^2} = \frac{8646}{1 + 86,46} = \frac{8646}{87,46} = 100,91$$

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%, maka diperoleh jumlah sampel yang akan digunakan pada penelitian ini adalah sebanyak 101 responden. Selain itu, data pada penelitian ini nantinya akan dikumpulkan melalui kuesioner, dokumentasi, dan studi literatur. Setelah semua data telah terkumpul, nantinya data-data tersebut akan dianalisis dengan menggunakan statistik deskriptif serta statistik inferensial dengan bantuan perangkat lunak SPSS (*Statistical Package for Social Science*) versi 27. Pengujian data tersebut dilakukan melalui analisis regresi linear sederhana, uji koefisien korelasi, uji koefisien determinasi, dan uji parsial (uji-t) untuk melihat apakah terdapat pengaruh dari inklusivitas pelayanan terhadap kenyamanan pengguna *website* Sidilan FISIPOL UNESA atau sebaliknya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

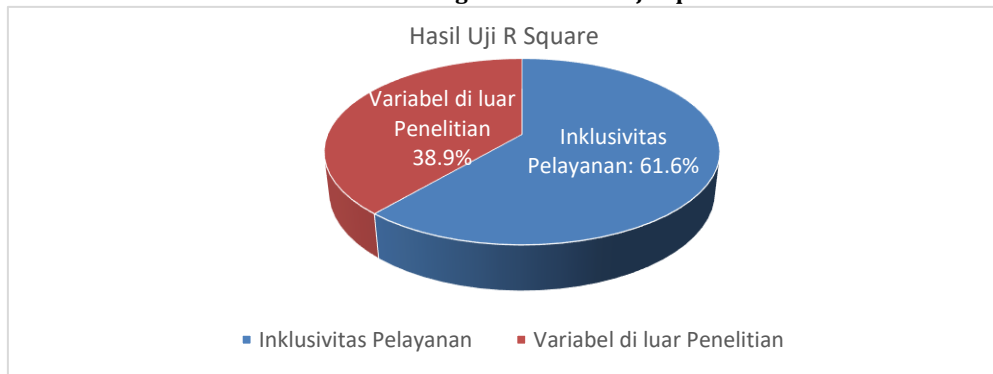
Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa variabel inklusivitas pelayanan terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kenyamanan pengguna *website* Sidilan FISIPOL UNESA. Hasil penelitian ini diperoleh dari hasil analisis regresi linear sederhana yang menghasilkan persamaan regresi

$$Y = 0,116 + 0,938X$$

Berdasarkan persamaan dan tabel regresi linear sederhana di atas, diperoleh nilai t hitung sebesar 12,482 dengan tingkat signifikansi kurang dari 0,001. Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat inklusivitas pelayanan yang diterapkan, maka semakin tinggi pula tingkat kenyamanan pengguna yang dapat dirasakan dalam menggunakan *website* Sidilan. Dengan kata lain, semakin tinggi tingkat inklusivitas pelayanan yang diterapkan, maka semakin tinggi pula tingkat kenyamanan yang dirasakan pengguna dalam memanfaatkan layanan pada *website* tersebut. Hubungan antara kedua variabel juga tergolong kuat, yang ditunjukkan oleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,782. Selain itu, hasil penelitian juga menunjukkan nilai koefisien determinasi yang cukup tinggi, sehingga mengindikasikan bahwa inklusivitas pelayanan memiliki

kontribusi yang lebih besar. Besarnya nilai koefisien determinasi tersebut dapat dilihat pada gambar berikut:

Gambar 2. Diagram Pie Hasil Uji Square



Sumber: Data Primer Diolah Peneliti, 2026

Berdasarkan gambar diagram pie di atas, dapat diketahui bahwa nilai koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 0,611 atau 61,1% yang menyatakan bahwa variabel inklusivitas pelayanan (X) telah memberikan kontribusi kepada variabel kenyamanan pengguna (Y) sebesar 61,1%, serta dapat dijelaskan oleh inklusivitas pelayanan dalam model regresi yang digunakan. Selain itu, nilai koefisien determinasi sebesar 38,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang diperoleh dari luar penelitian yang telah dilakukan. Jika dilihat secara rinci, seluruh dimensi inklusivitas pelayanan terbukti berpengaruh signifikan terhadap kenyamanan akses serta kenyamanan evaluasi pengguna.

Pengaruh Inklusivitas Pelayanan Terhadap Kenyamanan Akses (Y1)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh dimensi dari inklusivitas pelayanan, yaitu ketersediaan (*availability*), keterjangkauan (*affordability*), dan kemampuan digital (*digital ability*) terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kenyamanan akses (*access convenience*) pengguna *website* Sidilan FISIPOL UNESA. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin baik ketersediaan layanan, kemudahan akses, serta kemampuan pengguna dalam memanfaatkan teknologi digital, maka semakin tinggi pula tingkat kenyamanan yang dirasakan pengguna saat mengakses layanan melalui *website*.

Secara parsial, ketiga dimensi inklusivitas pelayanan menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kenyamanan akses. Hanya saja, kemampuan digital menjadi dimensi yang paling dominan dibandingkan dimensi lainnya. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kemampuan pengguna dalam memahami, mengoperasikan, dan menggunakan layanan digital yang menjadi faktor utama dalam menentukan kenyamanan akses pada *website* Sidilan FISIPOL UNESA. Dengan kata lain, keberhasilan layanan digital tidak hanya bergantung pada tersedianya layanan serta kemudahan akses, tetapi juga pada kemampuan pengguna dalam menggunakan teknologi secara efektif.

Temuan pada penelitian ini sejalan dengan konsep inklusivitas pelayanan yang dikemukakan oleh Thomas et al. (2021), yang memposisikan dimensi ketersediaan, keterjangkauan, dan kemampuan digital sebagai elemen penting untuk memastikan seluruh pengguna dapat mengakses layanan digital secara setara. Selain itu, hasil penelitian juga mendukung konsep *access convenience* dari Chowdhury dan Swaminathan (2024) yang menekankan pentingnya kemudahan pengguna dalam memulai interaksi dengan layanan digital, seperti kemudahan akses, kecepatan layanan, serta fleksibilitas penggunaan. Oleh karena itu, penerapan prinsip inklusivitas pada *website* Sidilan FISIPOL UNESA terbukti mampu meningkatkan kenyamanan akses pengguna, dengan kemampuan digital sebagai faktor yang memberikan pengaruh paling besar.

Pengaruh Inklusivitas Pelayanan Terhadap Kenyamanan Pencarian (Y2)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak seluruh dimensi inklusivitas pelayanan terdapat pengaruh terhadap kenyamanan pencarian (*search convenience*) pengguna Website Sidilan FISIPOLUNESA. Pada dimensi keterjangkauan (*affordability*) dan kemampuan digital (*digital ability*) terbukti terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kenyamanan pencarian, sedangkan dimensi ketersediaan (*availability*) tidak terdapat pengaruh yang signifikan. Temuan ini mengindikasikan bahwa keberadaan layanan serta informasi pada *website* belum tentu meningkatkan kenyamanan pengguna dalam mencari informasi apabila tidak didukung oleh kemudahan akses dan kemampuan pengguna dalam memanfaatkan sistem yang tersedia.

Di antara ketiga dimensi inklusivitas pelayanan, kemampuan digital menjadi faktor yang paling dominan dalam memengaruhi kenyamanan pencarian. Hasil tersebut juga menunjukkan bahwa kemampuan pengguna dalam memahami struktur *website*, mengenali fitur dan menu, serta menggunakan sistem pencarian berperan penting dalam membantu pengguna menemukan informasi serta layanan yang dibutuhkan secara efektif. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semakin baik kemampuan digital yang dimiliki pengguna, maka semakin tinggi pula tingkat kenyamanan yang dapat dirasakan dalam proses pencarian informasi pada *website* Sidilan FISIPOL UNESA.

Temuan ini sejalan dengan teori inklusivitas pelayanan yang dikemukakan oleh Thomas et al. (2021), yang menegaskan bahwa pelayanan digital yang inklusif harus mampu mendukung pengguna dalam mengakses dan memanfaatkan layanan secara optimal. Tidak hanya itu saja, hasil penelitian ini juga mendukung konsep *search convenience* dari Chowdhury dan Swaminathan (2024) yang menegaskan bahwa pentingnya adanya kemudahan pengguna dalam menemukan informasi dan layanan melalui sistem yang mudah dipahami serta mudah digunakan. Oleh karena itu, peningkatan kemampuan digital pengguna menjadi faktor penting dalam menciptakan kenyamanan pencarian pada *website* Sidilan FISIPOL UNESA.

Pengaruh Inklusivitas Pelayanan Terhadap Kenyamanan Evaluasi (Y3)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh dimensi inklusivitas pelayanan, yaitu ketersediaan (*availability*), keterjangkauan (*affordability*), dan kemampuan digital (*digital ability*), terdapat pengaruh positif serta signifikan terhadap kenyamanan evaluasi (*evaluation convenience*) pengguna *website* Sidilan FISIPOL UNESA. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin baik ketersediaan informasi, kemudahan akses layanan dan kemampuan pengguna dalam memanfaatkan teknologi digital, maka akan semakin mudah pula pengguna memahami informasi, membandingkan layanan, dan melakukan evaluasi sebelum mengambil keputusan.

Di antara ketiga dimensi dari inklusivitas pelayanan, kemampuan digital sekali lagi menjadi faktor yang paling dominan dalam memengaruhi kenyamanan evaluasi. Hasil tersebut juga menunjukkan bahwa kemampuan pengguna dalam memahami informasi, menginterpretasikan petunjuk layanan, dan menggunakan sistem digital secara efektif yang berperan penting dalam menciptakan proses evaluasi yang lebih mudah serta nyaman. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kenyamanan evaluasi tidak hanya ditentukan oleh kualitas informasi yang tersedia saja, melainkan juga oleh kemampuan pengguna dalam mengolah dan memanfaatkan informasi tersebut.

Temuan penelitian ini juga sejalan dengan teori inklusivitas pelayanan yang dikemukakan oleh Thomas et al. (2021), yang menekankan bahwa pentingnya akses yang setara bagi seluruh pengguna dalam memahami serta menggunakan layanan digital. Tidak hanya itu saja, hasil penelitian ini juga mendukung konsep *evaluation convenience* dari Chowdhury dan Swaminathan (2024) yang juga menegaskan bahwa kenyamanan evaluasi dipengaruhi oleh kemudahan

pengguna dalam memahami informasi serta menilai alternatif layanan yang tersedia. Oleh karena itulah, peningkatan kemampuan digital pengguna menjadi faktor penting dalam mendukung terciptanya kenyamanan evaluasi pada *website* Sidilan FISIPOL UNESA.

Pengaruh Inklusivitas Pelayanan Terhadap Kenyamanan Pengajuan Layanan (Y4)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak seluruh dimensi inklusivitas pelayanan tidak terdapat pengaruh terhadap kenyamanan pengajuan layanan (*transaction convenience*) pengguna *website* Sidilan FISIPOL UNESA. Dimensi ketersediaan (*availability*) dan kemampuan digital (*digital ability*) terbukti terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kenyamanan pengajuan layanan, sedangkan dimensi keterjangkauan (*affordability*) tidak terdapat pengaruh yang signifikan. Temuan ini mengindikasikan bahwa kenyamanan pengguna dalam mengajukan layanan lebih dipengaruhi oleh tersedianya fitur, informasi, dan petunjuk layanan yang memadai serta kemampuan pengguna dalam menjalankan sistem dibandingkan kemudahan akses terhadap layanan itu sendiri.

Di antara ketiga dimensi inklusivitas pelayanan, kemampuan digital menjadi faktor yang paling dominan dalam memengaruhi kenyamanan pengajuan layanan. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kemampuan pengguna dalam memahami prosedur layanan, mengisi formulir, mengunggah dokumen, dan menyelesaikan proses pengajuan secara mandiri berperan penting dalam menciptakan pengalaman layanan yang nyaman. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa keberhasilan dari proses pengajuan layanan tidak hanya ditentukan oleh kualitas sistem yang tersedia saja, melainkan juga ditentukan oleh kemampuan pengguna dalam memanfaatkan sistem tersebut secara efektif.

Temuan pada penelitian ini juga sejalan dengan teori inklusivitas pelayanan yang dikemukakan oleh Thomas et al. (2021), yang menjelaskan bahwa pentingnya kemampuan pengguna dalam memanfaatkan layanan digital secara optimal. Tidak hanya itu saja, hasil penelitian ini juga mendukung konsep *transaction convenience* dari Chowdhury dan Swaminathan (2024) yang menjelaskan bahwa kenyamanan pengajuan layanan berhubungan langsung dengan kemudahan pengguna dalam menyelesaikan seluruh tahapan layanan. Oleh karena itulah, peningkatan kemampuan digital pengguna serta penyediaan fitur serta informasi yang jelas menjadi faktor utama dan penting dalam mendukung kenyamanan pengajuan layanan pada *website* Sidilan FISIPOL UNESA.

Pengaruh Inklusivitas Pelayanan Terhadap Kenyamanan Pasca Pengajuan Layanan (Y5)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak seluruh dimensi inklusivitas pelayanan terdapat pengaruh terhadap kenyamanan pasca pengajuan layanan (*post-transaction convenience*) pengguna *website* Sidilan FISIPOL UNESA. Pada dimensi ketersediaan (*availability*) dan kemampuan digital (*digital ability*) terbukti terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kenyamanan pasca pengajuan layanan, sedangkan dimensi keterjangkauan (*affordability*) tidak terdapat pengaruh yang signifikan. Temuan ini mengindikasikan bahwa setelah proses pengajuan layanan selesai, pengguna lebih membutuhkan ketersediaan informasi lanjutan, fitur pelacakan layanan, serta dukungan tindak lanjut dibandingkan kemudahan akses terhadap layanan itu sendiri.

Di antara ketiga dimensi inklusivitas pelayanan, kemampuan digital menjadi faktor yang paling dominan dalam memengaruhi kenyamanan pasca pengajuan layanan. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kemampuan pengguna dalam memahami status layanan, memanfaatkan fitur pelacakan, dan memperoleh informasi lanjutan secara mandiri yang berperan penting untuk menciptakan kenyamanan setelah proses layanan berlangsung. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kenyamanan pasca pengajuan layanan tidak hanya ditentukan oleh

tersedianya fitur tindak lanjut saja, tetapi juga ditentukan oleh kemampuan pengguna dalam memanfaatkan fitur tersebut secara efektif.

Temuan pada penelitian ini juga sejalan dengan teori inklusivitas pelayanan yang dikemukakan oleh Thomas et al. (2021), yang menegaskan bahwa pelayanan digital yang inklusif harus mampu mendukung pengguna pada seluruh tahapan layanan, termasuk setelah proses pengajuan selesai dilakukan. Tidak hanya itu saja, hasil penelitian ini juga mendukung konsep *post-transaction convenience* dari Chowdhury dan Swaminathan (2024) yang menegaskan bahwa pentingnya akan kemudahan pengguna dalam memperoleh informasi lanjutan serta memantau perkembangan layanan. Oleh karena itulah, peningkatan kemampuan digital pengguna serta penyediaan informasi tindak lanjut yang jelas menjadi faktor penting dalam mendukung kenyamanan pasca pengajuan layanan pada *website* Sidilan Fisipol UNESA.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa inklusivitas pelayanan berpengaruh positif serta signifikan terhadap kenyamanan pengguna *website* Sidilan FISIPOL UNESA, dengan didasari oleh hasil uji regresi linear sederhana yang menunjukkan nilai koefisien regresi sebesar 0,938 dengan nilai t hitung sebesar 12,482 dan tingkat nilai signifikansi $< 0,001$ (di bawah taraf signifikansi 0,05). Dari hasil tersebut mengindikasikan bahwa semakin tinggi tingkat inklusivitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kenyamanan pengguna untuk menggunakan layanan pada *website* Sidilan FISIPOL UNESA. Jika dilihat secara detail, pada variabel kenyamanan akses (Y1) dan kenyamanan evaluasi (Y3), seluruh variabel inklusivitas pelayanan yang terdiri dari ketersediaan (X1), keterjangkauan (X2), dan kemampuan digital (X3) terbukti secara jelas terdapat pengaruh positif serta signifikan.

Sementara itu, pada variabel kenyamanan pencarian (Y2), variabel ketersediaan (X1) tidak terdapat pengaruh signifikan dikarenakan nilai signifikansi diperoleh sebesar 0,290, yang di mana lebih besar dari taraf signifikansi 0,05. Tidak hanya itu saja, pada variabel kenyamanan pengajuan layanan (Y4) serta variabel kenyamanan pasca pengajuan layanan (Y5), diketahui variabel keterjangkauan (X2) juga tidak terdapat pengaruh signifikan, dikarenakan nilai signifikansi masing-masing sebesar 0,059 dan 0,099 yang di mana juga lebih besar dari taraf signifikansi 0,05. Dengan adanya hasil dan pernyataan tersebut, mengindikasikan bahwa tidak semua dimensi inklusivitas pelayanan terdapat pengaruh yang sama pada setiap kenyamanan pengguna.

Berdasarkan dari keseluruhan hasil penelitian ini, diketahui bahwa kemampuan digital (*digital ability*) merupakan variabel yang paling dominan dalam memberikan pengaruh terhadap kenyamanan pengguna *website* Sidilan FISIPOL UNESA. Hal tersebut dapat dilihat dari perolehan nilai Beta tertinggi pada seluruh dimensi kenyamanan pengguna, yaitu sebesar 0,401 pada variabel kenyamanan akses (Y1), perolehan nilai sebesar 0,513 pada variabel kenyamanan pencarian (Y2), lalu perolehan nilai sebesar 0,449 pada variabel kenyamanan evaluasi (Y3), kemudian perolehan nilai sebesar 0,333 pada variabel kenyamanan pengajuan layanan (Y4), dan yang terakhir perolehan nilai sebesar 0,361 pada variabel kenyamanan pasca pengajuan layanan (Y5).

Dengan berdasarkan hasil tersebut, peningkatan pada kualitas pelayanan digital yang inklusif sangat penting sekali untuk menyeimbangkan pada peningkatan kemampuan digital pengguna, supaya seluruh layanan pada *website* Sidilan FISIPOL UNESA tersebut dapat digunakan serta diakses secara optimal, mudah, nyaman, merata, dan adil oleh seluruh kalangan pengguna.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan kesimpulan yang diperoleh, maka peneliti memberikan beberapa saran yang terdiri dari sebagai berikut:

1. Bagi pengelola *website* Sidilan FISIPOL UNESA
 - a. Pengelola *website* Sidilan FISIPOL UNESA hendaknya melakukan peningkatan kualitas pada fitur aksesibilitas yang telah tersedia, terutama pada fitur *text-to-speech*

yang di mana berdasarkan hasil wawancara peneliti, diketahui masih belum berfungsi secara optimal dan terkadang memerlukan bantuan tambahan untuk menggunakannya. Perbaikan ini sangat penting untuk direalisasikan, supaya pengguna dari kelompok disabilitas mampu mengakses layanan secara mandiri.

- b. Pengelola *website* Sidilan FISIPOL UNESA, juga perlu untuk melakukan peningkatan pada aspek responsivitas pelayanan digital, terutama pada menangani keluhan serta kendala yang dialami oleh pengguna selama proses penggunaan layanan maupun setelah penggunaan layanan. Hal tersebut terbukti dari adanya beberapa pengguna yang masih mengeluhkan betapa lambatnya respons dari petugas ketika terjadi permasalahan atau kendala pada layanan. Dengan demikian, dibutuhkan mekanisme bantuan yang lebih cepat, seperti pengadaan *live chat*, *chatbot*, *helpdesk* digital, hingga penambahan petugas layanan.
 - c. Pengelola *website* Sidilan FISIPOL UNESA, juga perlu mengadakan evaluasi berkala terhadap pengalaman pengguna (*user experience*) *website* Sidilan FISIPOL UNESA untuk mengidentifikasi berbagai permasalahan yang masih dirasakan atau dijumpai pengguna, baik dari segi aksesibilitas, navigasi, maupun kemudahan penggunaan layanan.
 - d. Berdasarkan variabel yang paling dominan dalam memengaruhi kenyamanan pengguna (variabel kemampuan digital), maka dibutuhkannya penguatan literasi digital dengan menyediakan panduan penggunaan layanan berupa video tutorial, *Frequently Asked Questions* (FAQ), hingga kegiatan sosialisasi kepada mahasiswa lama maupun mahasiswa baru, dosen, tenaga kependidikan, dan pengguna lainnya.
2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Untuk peneliti selanjutnya, disarankan untuk menambahkan variabel lain yang memiliki potensi besar dalam memberikan pengaruh terhadap kenyamanan pengguna layanan digital, seperti contohnya menambahkan variabel kualitas sistem (*system quality*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), atau pengalaman pengguna (*user experience*). Tidak hanya itu saja, peneliti selanjutnya juga bisa memanfaatkan pendekatan kualitatif atau *mixed methods*, supaya bisa memperoleh pengalaman pengguna secara detail, terutama bagi kalangan pengguna penyandang disabilitas serta pengguna dengan kemampuan literasi digital yang berbeda-beda.

REFERENCES

- Agnesya Aridinta, F., & Widiyoko, G. (2019). Analisis Pengaruh Kenyamanan Layanan Online Terhadap Kepuasan Konsumen Mobile Commerce Di. *Universitas Brawijaya*, 7(2), 1–23.
- Agustina, A. A., Asmarajati, D., & Hasanah, N. (2021). Penerapan Metode Nielsen Model Dalam Usability Testing Pada Web Portal Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Wonosobo. *Journal of Economic, Business and Engineering (JEBE)*, 3(1), 160–167. <https://doi.org/10.32500/jebe.v3i1.2154>
- Arisyi, N. D., Haykal, F. M., Setiawan, D. I., Ma'sum, R. A., & Buana, P. A. (2025). Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Digital Akademik Menggunakan System Usability Scale (SUS) Analysis Of User Satisfaction With Academic Digital Services Using The System Usability Scale (SUS). *Jurnal Komputer Dan Teknologi Sains (KOMTEKS)*, 4(1), 29–34.
- Arifin, M. (2023). *User experience and digital service quality: A framework for improving public sector platforms*. *Journal of Digital Governance*, 11(2), 45–58.
- Binus. (2015). *Interaksi Manusia dan Komputer* (Vol. 1542, Issue 9). <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Bongso, L. A., & Kristiawan, A. (2022). Kenyamanan Online Dalam Menciptakan Kepuasan Pelanggan Online Pada Pengguna Tokopedia. *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*, 9(1), 123–140. <https://doi.org/10.35794/jmbi.v9i1.38621>
- Charismana, D. S., Retnawati, H., & Dhewantoro, H. N. S. (2022). Motivasi Belajar Dan Prestasi Belajar Pada Mata Pelajaran Ppkn Di Indonesia: Kajian Analisis Meta. *Bhineka Tunggal*

- Ika: *Kajian Teori Dan Praktik Pendidikan PKn*, 9(2), 99–113. <https://doi.org/10.36706/jbti.v9i2.18333>
- Choirunisa, M. P., & Suryadi, S. (2023). Pengaruh Kenyamanan, Kualitas Pelayanan, Dan Keragaman Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Indometro Surya Andola Kota Metro. *Jurnal Manajemen DIVERSIFIKASI*, 3(1), 133–140. <https://doi.org/10.24127/diversifikasi.v3i1.2446>
- Czaja, S. J., Boot, W. R., Charness, N., & Rogers, W. A. (2019). Designing for Older Adults. In *Designing for Older Adults*. <https://doi.org/10.1201/b22189>
- De Croon, R., Gutiérrez, F., & Verbert, K. (2020). *Opportunities for recommended mental health strategies to reduce stress at work*. <https://doi.org/10.18573/book3.t>
- Fakrudeen, M. (2024). Evaluation of the accessibility and usability of university websites: a comparative study of the Gulf region. *Universal Access in the Information Society*, 0123456789. <https://doi.org/10.1007/s10209-024-01160-9>
- Gefen, D., & Straub, D. (2000). The Relative Importance of Perceived Ease of Use in IS Adoption: A Study of E-Commerce Adoption. *Journal of the Association for Information Systems*, 1(1), 1–30. <https://doi.org/10.17705/1jais.00008>
- Hafiar, H., Lukman, S., Setianti, Y., Subekti, P., & Amin, K. (2023). Accessibility to E-Commerce Websites for People with Disability in Indonesia. *Communicatus: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 7(1), 65–84. <https://doi.org/10.15575/cjik.v7i1.25406>
- Hamid, R. H. (2020). Hak Aksesibilitas Bagi Penyandang Disabilitas Di Rumah Ibadah Dalam Tinjauan Pelayanan Publik Yang Inklusif. *Ekasakti Jurnal Penelitian & Pengabdian*, 1(1), 189–196. <https://doi.org/10.31933/ejpp.v1i1.216>
- Indrajit, R. E. (2016). *Konsep dan Implementasi E-Government di Indonesia*. Jakarta: Prenada Media.
- KemenPAN-RB. (2020). *Pedoman standar pelayanan publik*. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.
- KemenPAN-RB. (2022). *Laporan reformasi birokrasi dan transformasi digital*. KemenPAN-RB.
- Kementerian PAN-RB. (2023). *Laporan Kinerja Reformasi Birokrasi dan SPBE 2023*.
- Kemenkominfo. (2019). *Laporan Implementasi SPBE Nasional*. Kementerian Komunikasi dan Informatika RI.
- Kemenkominfo. (2023). *Strategi Nasional Pengembangan SPBE*. Kementerian Komunikasi dan Informatika RI.
- Lembaga Administrasi Negara. (2003). *Pedoman penyelenggaraan pelayanan publik*. LAN RI.
- Lembaga Administrasi Negara. (2022). *Transformasi digital layanan publik*. LAN RI.
- Maulana, I. (2025). Web Accessibility: Designing User-Friendly Websites for Individuals with Visual Impairments. *Golden Ratio of Data in Summary*, 5(1), 14–19. <https://doi.org/10.52970/grdis.v5i1.896>
- Nielsen, J. (2012, Januari 03). *Usability 101: Introduction to Usability*. Diambil kembali dari nngroup.com: <https://www.nngroup.com/articles/usability-101-introduction-to-usability/>
- Nugroho, A. & Fitriana, F. (2021). Pengaruh antarmuka pengguna terhadap kenyamanan penggunaan layanan digital. *Jurnal Sistem Informasi*, 17(2), 120–132.
- MENPANRB. (2021). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Di Lingkungan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi. 2021, 3, 1–124. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/170596/permen-pan-rb-no-1-tahun-2021>
- Opola, F. O., Langan, S., Arulingam, I., Schumann, C., Singaraju, N., Joshi, D., & Ghosh, S. (2025). A multi-dimensional framework for responsible and socially inclusive digital innovation in food, water, and land systems. *Agriculture and Human Values*, 42(3), 1829–1846. <https://doi.org/10.1007/s10460-025-10731-2>
- Putu, N., Anggreni, D., Informasi, S., & Ganesha, U. P. (2025). *Analisis Usability Dan User Experience Dengan Metode System*. 13(2), 1495–1503.
- Rahmawati, L., & Fauzan, A. (2020). *Digital transformation in higher education services*. *Journal of*

- Educational Technology, 5(3), 177–192.
- SEVIMA. (2025). *Survei Digitalisasi Kampus Indonesia 2025*. SEVIMA Research Center.
- Schou, J., & Hjelholt, M. (2018). Digital citizenship and neoliberalization: governing digital citizens in Denmark. *Citizenship Studies*, 22(5), 507–522.
<https://doi.org/10.1080/13621025.2018.1477920>
- Steve Hatfield-Dodds, R. N. and D. C. (2007). This document is discoverable and free to researchers across the globe due to the work of AgEcon Search . Help ensure our sustainability . *a c t o r s I n f l u e n c i n g P r i . AgEcon Search*, 18.
<file:///F:/Spec 2/Traffic Delay Model.pdf>
- Sulistiyowati, W. (2017). Buku Ajar Statistika Dasar. *Buku Ajar Statistika Dasar*, 14(1), 15–31.
<https://doi.org/10.21070/2017/978-979-3401-73-7>
- Sutanto, H., & Aprilianto, R. (2021). *Analisis tingkat kenyamanan pengguna pada layanan digital universitas*. *Jurnal Teknologi Informasi*, 9(1), 33–42.
- Tarigan, R. (2022). *User convenience in digital service adoption*. *Journal of E-Service Studies*, 16(1), 1–12.
- Technology, I. (2023). *Digital Transformation In Public Services: Opportunities and Challenges* Dobby Ramdhan *Communication Science Study Program, Indonesian Woman University, Bandung, Indonesia*. 6(April), 274–280.
- Thomas, J., Barraket, J., Parkinson, S., Wilson, C., Holcombe-James, I., Kennedy, J., Mannell, K., & Brydon, A. (2021). *Measuring Australia 's Digital Divide*.
- UNDP. (2018). *E-government survey: Gearing e-government to support transformation toward sustainable and resilient societies*.
- United Nations. (2024). *UN E-Government Survey 2024: Accelerating digital transformation for sustainable development*.
- Wibowo, A., & Hapsari, J. (2022). *User satisfaction and digital service convenience in public organizations*. *Journal of Public Service Innovation*, 4(2), 101–115.
- World Bank. (2021). *Digital Inclusion Framework: Ensuring Broad and Equitable Access to the Digital Economy*. World Bank Publications.
- Widodo, A. (2022). *Digitalisasi perguruan tinggi dan peningkatan layanan akademik*. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 10(1), 44–58.