

Analisis Aksesibilitas *Website* Pemerintah Provinsi Indonesia Sebagai Implementasi *Corporate Digital Responsibility* terhadap *E-Government*

St. Mukhlisahtul Amaliah¹, Hanny Hafiar^{2*}, Retasari Dewi³

¹Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Padjadjaran, Bandung, Indonesia
Email: mukhlisahtul19001@mail.unpad.ac.id

²Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Padjadjaran, Bandung, Indonesia*
Email: hanny.hafiar@unpad.ac.id

³Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Padjadjaran, Bandung, Indonesia
Email: retasari.dewi@unpad.ac.id

Masuk tanggal: 20-06-2023, revisi tanggal: 07-07-2023, diterima untuk diterbitkan tanggal: 10-08-2023

Abstract

The rapid development of ICT raises risks that can occur, such as the accessibility of digital information by persons with disabilities. Accessibility is an aspect of equality that has been recognized by Indonesia, particularly access to information and public services such as the government website. However, previous findings show that government websites in various countries do not have good accessibility. It requires an understanding of corporate digital responsibility in managing government websites so that accessibility can be implemented effectively. This research is conducted to analyze the accessibility of Indonesian provincial government websites as a form of CDR implementation for e-government. This study uses a quantitative content analysis method, by utilizing aXe DevTools as an automatic accessibility evaluation tool to collect data from 34 provincial government websites. The accessibility standard used in analyzing websites is WCAG 2.1 by W3C. This research found that the 34 provincial government websites had a total of 2,088 accessibility violations with 24 types of accessibility errors categorized into 3 accessibility issues category. These violations were found to greatly affect persons with disabilities, with different needs and abilities, in accessing public information on the provincial government website. A review of website management needs to be carried out to ensure that information on the website can be accessed by all levels of society. Apart from that, the role of government public relations practitioners also needs to be emphasized again to ensure that all information in government communication activities can be accessed by all levels of society, especially people with disabilities.

Keywords: *accessibility, corporate digital responsibility, e-government*

Abstrak

Pesatnya perkembangan TIK dapat menimbulkan risiko seperti aksesibilitas informasi digital oleh penyandang disabilitas. Aksesibilitas merupakan aspek kesetaraan yang telah diakui oleh Indonesia, termasuk akses terhadap informasi dan layanan publik seperti *website* pemerintah. Namun ditemukan bahwa *website* pemerintah dari berbagai negara tidak memiliki aksesibilitas yang baik. Diperlukan adanya pemahaman tentang *corporate digital responsibility* dalam mengelola *website* pemerintah agar aksesibilitas dapat diterapkan secara efektif. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis aksesibilitas *website* pemerintah provinsi Indonesia sebagai bentuk implementasi CDR terhadap *e-government*. Penelitian ini menggunakan metode analisis isi kuantitatif, dengan memanfaatkan axe DevTools sebagai alat evaluasi aksesibilitas otomatis untuk mengumpulkan data dari 34 *website* pemerintah provinsi. Acuan standar

aksesibilitas yang digunakan adalah WCAG 2.1 by W3C. Penelitian ini menemukan bahwa 34 *website* pemerintah provinsi memiliki total 2.088 pelanggaran aksesibilitas dengan 24 jenis *error* yang dikategorikan ke dalam 3 kategori *issues*. Pelanggaran tersebut mempengaruhi penyandang disabilitas, dengan kebutuhan dan kemampuan yang berbeda, dalam mengakses informasi publik pada *website* pemerintah provinsi. Peninjauan ulang pengelolaan *website* perlu dilakukan untuk memastikan kembali informasi pada *website* dapat diakses oleh seluruh kalangan masyarakat. Selain itu, peran praktisi humas pemerintah juga perlu ditekankan kembali untuk memastikan setiap informasi dalam aktivitas komunikasi pemerintah dapat terakses oleh semua kalangan masyarakat, khususnya penyandang disabilitas.

Kata Kunci: aksesibilitas, *corporate digital responsibility*, *e-government*

1. Pendahuluan

Indonesia merupakan negara yang memiliki perkembangan teknologi yang pesat, dimana setiap tahunnya perkembangan TIK di Indonesia meningkat. Terlihat dalam laporan Digital 2023: Indonesia, diketahui bahwa terjadi peningkatan dalam jumlah pengguna internet sebesar 5,2% dari tahun sebelumnya, yang merupakan indikator perkembangan TIK (Kemp, 2023). Kegiatan utama yang dilakukan oleh masyarakat Indonesia ketika menggunakan internet adalah mencari informasi, dengan persentase sebesar 83,2%, menunjukkan bahwa internet menjadi sumber bagi masyarakat Indonesia untuk mencari informasi yang diperlukan (Kemp, 2023).

Pesatnya perkembangan TIK mendukung pemerintah Indonesia untuk mengadaptasi teknologi digital dalam pelayanan publik. *E-government* merupakan kegiatan pemerintah untuk memberi layanan kepada masyarakat secara digital melalui internet (Akgül & Vatansever, 2016). Pelaksanaan *e-government* telah diberlakukan ke dalam seluruh instansi pemerintah di Indonesia. Tercatat dalam Inpres No. 3 tahun 2003 mengenai Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government*, yang dimaksud bahwa seluruh instansi pemerintahan Indonesia harus mengimplementasi TIK sebagai upaya penyelenggaraan kegiatan pemerintah berbasis elektronik dalam mencapai pelayanan publik yang efektif, efisien, dan berkualitas (Deastu et al., 2020).

Salah satu bentuk *e-government* melalui pengelolaan *website* pemerintah. Tercatat dalam Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Portal dan Situs Web Badan Pemerintahan, *website* harus dimanfaatkan oleh setiap instansi pemerintah sebagai portal nasional dalam memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengakses layanan publik (Menteri Komunikasi dan Informatika, 2017). Berdasarkan peraturan tersebut, kini setiap pemerintah provinsi Indonesia telah memiliki *website* resminya. *Website* pemerintah juga merupakan salah satu sumber informasi utama masyarakat Indonesia (Annur, 2023).

Munculnya *critical area* dalam penerapan TIK seperti risiko terhadap privasi, aksesibilitas, dan kesenjangan media memunculkan permasalahan-permasalahan baru yang mungkin terjadi (Verčič et al., 2015). Khususnya aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, dimana jumlah penyandang disabilitas di Indonesia kini mencapai angka sebesar 10% dari jumlah keseluruhan penduduk atau kurang lebih ada sebanyak 23,7 juta orang (Gandhawangi, 2023). Kemudahan seluruh masyarakat untuk mengakses informasi dan pelayanan publik digital menjadi topik penting yang memerlukan perhatian dari instansi pemerintah.

Pemerintah Indonesia telah mengeluarkan kebijakan untuk memastikan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas demi mencapai kesetaraan kesempatan.

Aksesibilitas terhadap informasi publik kepada penyandang disabilitas juga dijelaskan dalam Peraturan Pemerintah No. 42 Tahun 2020, yang menyatakan bahwa pelayanan publik dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat meliputi komunikasi dan informasi memerlukan akses yang wajib mudah bagi penyandang disabilitas (Presiden Republik Indonesia, 2020).

Aksesibilitas mengenai informasi dan komunikasi juga tercatat dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 2016 pada Pasal 122, 123, dan 124 yang menyatakan bahwa pemerintah wajib memfasilitasi komunikasi, menjamin akses informasi, dan menyediakan informasi yang terjangkau dan mampu untuk dipahami oleh penyandang disabilitas (Pemerintah Pusat Republik Indonesia, 2016). Pemerintah Indonesia memiliki tanggung jawab yang besar untuk memberikan akses terhadap keterbukaan informasi bagi penyandang disabilitas, khususnya bagi informasi publik yang ditujukan kepada masyarakat umum seperti informasi dan layanan pemerintah.

Website yang aksesibel merupakan web yang dapat dialami, digunakan, dan dinavigasi oleh seluruh masyarakat termasuk penyandang disabilitas (Arasid et al., 2018). Tujuan dari pengembangan *website* yang aksesibel adalah agar permasalahan terkait dengan penyandang disabilitas mampu mendapatkan informasi dengan mudah. World Wide Web Consortium (2009) menjelaskan bahwa *website* yang aksesibel dapat memberikan kesempatan yang sama bagi para penyandang disabilitas untuk memahami, navigasi, dan berinteraksi dengan *website* secara efektif (Ahmi & Mohamad, 2016).

Untuk memastikan aksesibilitas *website*, diperlukan standar yang menjadi panduan dalam mengembangkan *website* yang aksesibel bagi seluruh masyarakat. World Wide Web Consortium atau W3C, sebuah organisasi independen internasional, meluncurkan standar universal sebagai pedoman dan standar bagi *website* untuk memastikan aksesibilitasnya (W3C, 2023a). Pedoman aksesibilitas *website* dikenal sebagai WCAG atau *web content accessibility guidelines*. WCAG merupakan pedoman yang terdiri atas peraturan-peraturan dalam memberikan spesifikasi terkait pengembangan *website* yang aksesibel dan dapat diterapkan oleh seluruh *website* di dunia.

WCAG telah mengalami perubahan dan pengembangan beberapa kali sejak pertama kali muncul. WCAG 1.0 merupakan versi WCAG pertama yang diluncurkan pada tahun 1999, kemudian WCAG 2.0 muncul pada tahun 2008. 10 tahun kemudian W3C mengembangkan WCAG 2.0 tersebut menjadi WCAG 2.1 dengan menambahkan kriteria baru terkait aksesibilitas *website*. WCAG 2.1 memiliki empat prinsip dan diturunkan menjadi 78 kriteria panduan standar aksesibilitas *website* (W3C, 2023b).

Beberapa penelitian mengenai aksesibilitas *e-government* telah dijalankan di berbagai negara, seperti di Amerika Latin yang dilakukan dengan evaluasi aksesibilitas 22 *website e-government* dan ditemukan bahwa seluruh *website* masih tidak patuh terhadap standar WCAG sehingga masih ditemukan pelanggaran aksesibilitas yang dapat mempengaruhi penyandang disabilitas (Acosta et al., 2018). Penelitian juga pernah dilakukan terhadap 182 *website* pemerintah daerah Polandia, yang menemukan bahwa pengelolaan pemerintah masih belum optimal untuk mencapai aksesibilitas pada *website*-nya (Król & Zdonek, 2020). Layanan *e-government* Indonesia pun pernah diteliti dan ditemukan masih memiliki pelanggaran aksesibilitas dengan total pelanggaran yang cukup besar, sehingga dapat menghambat kesempatan penyandang disabilitas dalam mengakses layanan *e-government* pemerintah provinsi Indonesia (Deastu et al., 2020). Penemuan pada penelitian terdahulu mengindikasikan bahwa

instansi pemerintah di berbagai negara, masih belum maksimal dalam mencapai aksesibilitas pada layanan *e-government* nya, yang mana hal tersebut dapat menimbulkan permasalahan mengenai adanya ketidaksetaraan antara kesempatan penyandang disabilitas dalam mengakses informasi umum dengan masyarakat lainnya.

Munculnya permasalahan mengenai aksesibilitas *website* yang belum optimal bagi penyandang disabilitas menjadikan permasalahan tersebut sebagai urgensi yang perlu segera ditangani. *Website* pemerintah yang aksesibel menghadirkan layanan yang inklusif bagi seluruh masyarakat dan mampu untuk meningkatkan keterlibatan seluruh masyarakat yang dapat mendukung layanan pemerintah yang lebih berkualitas lagi (Sanchez-Gordon et al., 2020).

Dalam penyelenggaraan *website e-government*, ada banyak bagian yang berperan dalam menjalankannya. Dijelaskan dalam Peraturan Menkominfo Tahun 2017, terdapat pengelola yang bertanggung jawab atas *website* yang merupakan aparatur negara terdiri atas penanggung jawab, pengelola teknis, dan pengelola konten yang memiliki tugas nya masing-masing (Menteri Komunikasi dan Informatika, 2017). Pada Pasal 10 Ayat 1, pengelola konten dijelaskan tidak hanya mengambil peran mengelola konten tetapi juga menjalankan aktivitas untuk mendistribusikan informasi yang benar dan akurat kepada publik.

Praktisi humas pemerintah turut mengambil peran dalam mengelola *website*. Era digitalisasi ini membutuhkan profesional yang dapat menjadi mediator penyampaian pesan secara digital, dan praktisi humas mampu untuk memegang peran tersebut sebagai bentuk dari tanggung jawabnya (Satira & Hidriani, 2021). Hal tersebut sejalan dengan pendapat Cutlip (2005), yang menjelaskan peran humas pemerintah terdiri dari tiga hal: mendistribusikan informasi pemerintah kepada publik, menjalankan kerjasama aktif dalam seluruh program pemerintah, juga menjalin hubungan dengan publik melalui seluruh program pemerintah (Budiastuti Wiratmo et al., 2017).

Peran praktisi humas pemerintah dalam menyediakan layanan *e-government* yang aksesibel merupakan upaya untuk menjalankan *corporate digital responsibility* atau CDR. CDR adalah tanggung jawab instansi untuk mencapai keseimbangan dan mendorong perkembangan teknologi yang positif bagi masyarakat (Suchacka, 2020). Peran humas dalam menjalankan CDR merujuk pada peran humas yang memiliki tanggung jawab sosial untuk menciptakan kepercayaan antara instansi yang direpresentasi, strategi komunikasi yang dijalankan, dan juga kepada publiknya dalam membangun kredibilitas, akurasi dan profesionalisme yang tinggi dengan memanfaatkan perkembangan digital (Mohamed, 2022). Praktisi humas dibutuhkan agar aktivitas digital tersebut dijalankan secara efektif dan adil bagi seluruh publik pemerintah.

Penerapan CDR sejalan dengan penemuan mengenai aksesibilitas *website* pemerintah provinsi Indonesia, dimana pemerintah sudah seharusnya mengantisipasi permasalahan tersebut dan menyediakan informasi yang aksesibel bagi masyarakat. *Website* pemerintah yang aksesibel dapat meningkatkan kredibilitas media komunikasi pemerintah sebagai sumber informasi bagi masyarakat dan dapat menghindari masyarakat untuk terjebak dalam informasi hoaks (Hafiar et al., 2022). Seiring dengan pemahaman terhadap CDR, pemerintah provinsi di Indonesia memiliki kepentingan untuk memfasilitasi media informasi dan komunikasi yang dapat diakses oleh seluruh masyarakat.

Berdasarkan pemahaman tersebut, maka penelitian ini dilakukan untuk melakukan analisis evaluasi terhadap aksesibilitas *website* resmi pemerintah provinsi Indonesia yang merupakan implementasi layanan *e-government* sebagai implementasi dari *corporate digital responsibility*, menggunakan standar WCAG 2.1 sebagai acuan aksesibilitas *website*. Penelitian ini bertujuan untuk melihat kondisi aksesibilitas *website* pemerintah provinsi melalui total pelanggaran aksesibilitas, klasifikasi *issues*, jenis *error*, dan juga jenis disabilitas yang terpengaruh dari pelanggaran aksesibilitas yang ditemukan. Penemuan penelitian nantinya dapat memberikan kesimpulan umum mengenai kondisi aksesibilitas *website* pemerintah provinsi Indonesia sebagai layanan *e-government*.

2. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode analisis isi dengan pendekatan kuantitatif. Metode analisis isi kuantitatif menggambarkan hasil umum dari suatu permasalahan yang hasilnya dapat digeneralisasikan, sehingga dapat digunakan untuk merepresentasi seluruh populasi dari data yang ada (Ahmad, 2018). Metode ini dipilih oleh peneliti karena penelitian ini mengangkat analisis mengenai aksesibilitas *website* pemerintah provinsi Indonesia untuk mengetahui aksesibilitas dari seluruh *website* dan menarik kesimpulan umum yang valid dan reliabel.

Penelitian mengenai evaluasi aksesibilitas *website* dapat memanfaatkan alat evaluasi otomatis untuk mendapatkan hasil dengan mudah dan cepat (Fithriyaningrum et al., 2021). Penelitian ini memanfaatkan alat evaluasi aksesibilitas otomatis untuk mengumpulkan data dan mengevaluasi aksesibilitas *website* sesuai dengan standar yang diakui secara universal yaitu WCAG, dengan menjadikan WCAG 2.1 sebagai acuan aksesibilitas. Alat evaluasi yang akan digunakan adalah aXe DevTools yang dikembangkan oleh Deque. aXe DevTools dapat diakses secara gratis dan memanfaatkan AI (*artificial intelligence*) untuk mengidentifikasi cakupan aksesibilitas yang lebih luas, lebih banyak, dan lebih cepat. aXe DevTools mengelompokkan hasil evaluasi aksesibilitas *website* menjadi empat kategori yaitu: *critical*, *serious*, *moderate*, *minor* (Deque, 2022). Untuk menggunakan aXe DevTools, pengguna hanya perlu mengunduh *software* sebagai ekstensi *browser* pada Google Chrome, navigasi halaman *website* yang akan dievaluasi, dan dalam hitungan menit pengguna dapat mendapatkan analisis pelanggaran aksesibilitas *website* secara otomatis.

aXe DevTools digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data pelanggaran aksesibilitas dalam 34 *website* resmi pemerintah provinsi Indonesia. Sejak akhir 2022, Indonesia telah memiliki 38 provinsi, namun peneliti hanya akan menganalisis aksesibilitas *website* dari 34 *website* pemerintah provinsi. Hal tersebut dikarenakan terdapat 2 pemerintah provinsi yang belum memiliki *website* yaitu Papua Tengah dan Papua Pegunungan. Provinsi Papua Barat Daya juga tidak akan dianalisis karena *website* pemerintah provinsi ditemukan masih dalam tahap pengembangan. Selain itu, *website* pemerintah provinsi Sulawesi Tenggara juga tidak akan diteliti dikarenakan *website* tidak dapat diakses menggunakan aXe DevTools dikarenakan terjadi *debugged* dalam coding sehingga alat evaluasi tidak dapat melakukan pengecekan pelanggaran aksesibilitas.

Hal tersebut sangat memungkinkan untuk terjadi, yang ditemukan juga dalam penelitian terhadap aksesibilitas *website e-government* Amerika Latin. Ketika *website*

ditemukan hanya berisi informasi singkat atau terdapat hambatan pada saat pengecekan aksesibilitas, maka *website* tidak akan diperhitungkan dalam penelitian (Acosta et al., 2018).

Untuk menganalisis data penelitian, peneliti membaginya ke dalam beberapa tahapan: (1) mengumpulkan URL *website* resmi pemerintah provinsi Indonesia; (2) menggunakan standar WCAG 2.1 dan alat evaluasi aksesibilitas axe DevTools; (3) menginput data secara statistik menggunakan Google Sheets dan mengelompokkan setiap data dengan kategori: *critical*, *serious*, *moderate*, *minor*, dilanjutkan dengan data pelanggaran yang berdampak pada penyandang disabilitas; (4) menarik kesimpulan umum dari hasil data yang telah dikategorikan dan ditulis secara deskriptif sebagai hasil penelitian.

Tabel 1. Daftar *Website* Pemerintah Provinsi Indonesia

No	Provinsi	Website
1	Aceh	https://acehprov.go.id
2	Sumatera Utara	https://www.sumutprov.go.id
3	Sumatera Barat	https://www.sumbarprov.go.id
4	Riau	https://www.riau.go.id/home/
5	Jambi	https://jambiprov.go.id
6	Sumatera Selatan	https://sumselprov.go.id
7	Bengkulu	https://bengkuluprov.go.id
8	Lampung	https://www.lampungprov.go.id
9	Kepulauan Bangka Belitung	https://babelprov.go.id
10	Kepulauan Riau	https://www.kepriprov.go.id
11	DKI Jakarta	https://jakarta.go.id
12	Jawa Barat	https://jabarprov.go.id
13	Jawa Tengah	https://jatengprov.go.id
14	DI Yogyakarta	https://jogjaprov.go.id
15	Jawa Timur	https://www.jatimprov.go.id
16	Banten	https://bantenprov.go.id/
17	Bali	https://www.baliprov.go.id
18	Nusa Tenggara Barat	https://www.ntbprov.go.id
19	Nusa Tenggara Timur	https://nttprov.go.id
20	Kalimantan Barat	https://kalbarprov.go.id

21	Kalimantan Tengah	https://www.kalteng.go.id
22	Kalimantan Selatan	https://kalselprov.go.id
23	Kalimantan Timur	https://www.kaltimprov.go.id
24	Kalimantan Utara	https://kaltaraprov.go.id
25	Sulawesi Utara	https://www.sulutprov.go.id
26	Sulawesi Tengah	https://sultengprov.go.id
27	Sulawesi Selatan	https://sulselprov.go.id
28	Sulawesi Tenggara	http://www.sultraprov.go.id
29	Gorontalo	https://gorontaloprov.go.id
30	Sulawesi Barat	https://sulbarprov.go.id
31	Maluku	https://malukuprov.go.id
32	Maluku Utara	https://www.malutprov.go.id
33	Papua Barat	https://papuabaratprov.go.id/web/
34	Papua	https://www.papua.go.id
35	Papua Selatan	https://papuaselatan.go.id

Sumber: Data Peneliti

3. Hasil Temuan dan Diskusi

Website pemerintah provinsi merupakan bentuk implementasi *e-government* yang diharapkan dapat memudahkan publik dalam mengakses informasi umum. 34 *website* pemerintah provinsi yang diteliti diketahui telah melanggar panduan aksesibilitas *website* WCAG 2.1, dengan total pelanggaran aksesibilitas sebagai berikut:

Tabel 2. Total Pelanggaran Aksesibilitas *Website* Pemerintah Provinsi Indonesia

Jumlah <i>website</i>	Total pelanggaran aksesibilitas	Rata-rata	Max	Min
34	2.088	61,41	142	3

Sumber: Analisis Aksesibilitas oleh Peneliti, 17 Mei 2023

Berdasarkan data pelanggaran aksesibilitas yang telah dikumpul, aXe DevTools membagi pelanggaran tersebut ke dalam empat kategori *issues*, yang bertujuan untuk memberikan level urgensi dari setiap pelanggaran kepada pengelola web dan konten. Dari 2.088 total pelanggaran aksesibilitas *website* pemerintah provinsi, kategori *issues* pelanggaran aksesibilitas *website* pemerintah provinsi Indonesia terlampir sebagai berikut:

Tabel 3. Kategori *Issues* Pelanggaran Aksesibilitas *Website* Pemerintah Provinsi Indonesia

Kategori <i>issues</i> aksesibilitas	Jumlah pelanggaran aksesibilitas berdasarkan kategori	Rata-rata pelanggaran aksesibilitas per <i>website</i> berdasarkan kategori	Jumlah <i>website</i> berdasarkan kategori
<i>Critical</i>	473	15,76	30
<i>Serious</i>	1.526	46,24	33
<i>Moderate</i>	0	0	0
<i>Minor</i>	22	1,692	13

Sumber: Analisis Aksesibilitas oleh Peneliti, 17 Mei 2023

Penemuan kategori *issues* dari setiap pelanggaran aksesibilitas dalam 34 *website* pemerintah provinsi Indonesia mengindikasikan bahwa *website* masih memiliki pelanggaran-pelanggaran aksesibilitas yang akan menghambat kesempatan penyandang disabilitas dalam mengakses informasi pemerintah. Hal ini menunjukkan bahwa pemerintah belum sepenuhnya fokus pada kepentingan warga negara, khususnya penyandang disabilitas, yang seringkali menghadapi tantangan dalam mencapai persamaan hak terkait aksesibilitas informasi (Sumartias, 2022). Pelanggaran yang ditemukan memiliki tingkat urgensi yang tinggi dan menjadi prioritas utama untuk segera ditangani agar pemerintah provinsi dapat memaksimalkan layanan *e-government* melalui *website* ini juga memastikan bahwa seluruh masyarakat memiliki kesempatan yang sama dalam mengakses informasi pemerintah.

Pelanggaran yang telah dikategorikan terdiri atas jenis-jenis *error* yang melanggar kriteria dalam WCAG 2.1, walaupun *website* ditemukan memiliki pelanggaran dalam kategori yang sama, akan tetapi jenis *error* yang ditemukan dapat berbeda-beda. Terdapat 24 Jenis *error* aksesibilitas yang ditemukan dalam 34 *website* pemerintah provinsi, yang merupakan akumulasi pelanggaran dari setiap *website*, bukan jenis *error* yang ada pada seluruh *website*. Sehingga terdapat perbedaan dalam jumlah *website* dari setiap jenis pelanggaran, karena tidak semua *website* memiliki pelanggaran yang sama. Jenis *error* aksesibilitas dari 34 *website* pemerintah provinsi Indonesia terlampir sebagai berikut:

Tabel 4. Jenis *Error* Aksesibilitas oleh Setiap *Website* Pemerintah Provinsi Indonesia

No	Jenis Pelanggaran	Total	Rata-rata	Jumlah <i>website</i>
1	<i>Elements did not have sufficient colour contrast</i>	724	24,133	30
2	<i>Links did not have discernible text</i>	675	22,5	30

3	<i>Images did not have alternate text</i>	316	13,166	24
4	<i>Buttons did not have discernible text</i>	102	6,8	16
5	<i>Elements did not use allowed ARIA attributes</i>	53	3,78	19
6	<i>Frames did not have an accessible name</i>	38	2,53	15
7	<i> elements did not contain in a or </i>	36	6	6
8	<i>Certain ARIA roles did not contain particular parent</i>	26	5,2	5
9	<i>id attribute value is not unique</i>	22	1,69	13
10	<i>ARIA attributes did not conform to valid values</i>	17	4,25	4
11	<i>Certain ARIA roles did not contain particular children</i>	14	1,4	10
12	<i>Zooming and scaling are disabled</i>	8	1,142	7
13	<i><marquee> elements are used</i>	8	1,33	6
14	<i>ARIA input fields did not have an accessible name</i>	7	1,4	5
15	<i>IDs used in ARIA and labels is not unique</i>	7	1,4	5
16	<i>Interactive controls are nested</i>	7	3,5	2
17	<i><html> element did not have a lang attribute</i>	6	1	6
18	<i>ARIA hidden element is focusable or contain focusable elements</i>	6	3	2
19	<i> and did not directly contain , <script> or <template> elements</i>	5	1,66	3

20	<i>Heading levels are not increase by one</i>	3	3	1
21	<i>Links did not distinguishable without relying on colour</i>	2	1	2
22	<i>Scrollable region did not have keyboard access</i>	2	1	2
23	<i>IDs of active elements is not unique</i>	1	1	1
24	<i>Delayed refresh under 20 hours is used</i>	1	1	1

Sumber: Analisis Aksesibilitas oleh Peneliti, 17 Mei 2023

Terdapat empat jenis *error* yang ditemukan telah dilanggar sebanyak lebih dari 100 kali, yaitu elemen harus memiliki kontras warna yang cukup, tautan harus memiliki teks yang dapat dilihat, ambar harus memiliki teks alternatif, dan tombol harus memiliki teks yang terlihat. Setiap jenis *error* aksesibilitas tersebut diketahui akan mempengaruhi aksesibilitas bagi penyandang disabilitas dengan kemampuan dan kebutuhan yang berbeda-beda. Tabel berikut menunjukkan hasil mengenai jumlah pelanggaran aksesibilitas yang mempengaruhi jenis-jenis disabilitas yang ada, terlampir sebagai berikut:

Tabel 5. Jenis Disabilitas yang Terpengaruh dari Pelanggaran Aksesibilitas Pemerintah Provinsi Indonesia

Jenis disabilitas yang terpengaruh	Jumlah pelanggaran aksesibilitas yang mempengaruhi
Tunanetra	18
Buta dan tuli	18
Gangguan mobilitas	14
Penglihatan rendah	5
Buta warna	2
Gangguan kognitif	2
Tunarungu	1

Sumber: Analisis Aksesibilitas oleh Peneliti, 1 Juni 2023

Berdasarkan 24 jenis *error* aksesibilitas, penyandang disabilitas tunanetra dan tuli netra yang paling terpengaruh dari pelanggaran *website*, dengan jumlah sebanyak 18 jenis *error* aksesibilitas *website* pemerintah provinsi Indonesia. Penyandang gangguan mobilitas juga terpengaruh dari 14 jenis *error* aksesibilitas yang ada. Ditemukan juga pelanggaran aksesibilitas yang mempengaruhi jenis disabilitas lainnya, seperti penglihatan rendah dipengaruhi oleh 5 pelanggaran aksesibilitas, buta

warna dan gangguan kognitif dipengaruhi oleh 2 pelanggaran aksesibilitas, dan tunarungu yang terpengaruh dari 1 pelanggaran aksesibilitas.

Mengetahui jumlah penyandang disabilitas di Indonesia yang cukup besar menjadikan pemahaman mengenai aksesibilitas TIK sebagai prioritas pemerintah. Penyandang disabilitas memiliki hak untuk mendapatkan kesempatan dalam mengakses informasi yang sama dengan masyarakat lainnya melalui kehadiran teknologi (Koesno, 2021). Namun berdasarkan penemuan peneliti terkait aksesibilitas *website* pemerintah provinsi Indonesia, ditemukan bahwa pemerintah provinsi masih belum maksimal dalam menjalankan kebijakan yang ada.

Kondisi aksesibilitas *website* pemerintah provinsi Indonesia ini menunjukkan bahwa pemerintah belum mengimplementasikan CDR ke dalam aktivitas digitalnya. Tantangan yang dihadapi oleh penyandang disabilitas, sebagai salah satu publik pemerintah, dalam mengakses layanan pemerintah menjadi bukti bahwa implementasi CDR masih belum maksimal dalam pengelolaan *website* pemerintah provinsi Indonesia. Kesadaran dan pemahaman dari pihak-pihak yang bertanggung jawab dalam mengelola *website* pemerintah perlu memperhatikan permasalahan aksesibilitas ini.

Ini menjadi tantangan komunikasi bagi praktisi humas pemerintah dalam menjalankan perannya untuk mendistribusikan informasi dan menjalin hubungan dengan publik melalui seluruh program pemerintah (Budiastuti Wiratmo et al., 2017). *Website* yang kini menjadi sarana informasi yang sangat efektif dan penting bagi instansi pemerintah untuk menyebarkan informasi secara meluas (Ahmi & Mohamad, 2016), memerlukan adanya pihak yang dapat memastikan bahwa informasi yang disebarkan tidak hanya akurat tetapi juga aksesibel bagi seluruh masyarakat.

Menyadari resiko dari digitalisasi, praktisi humas pemerintah memiliki peran untuk memastikan strategi komunikasi yang dijalankan telah memenuhi tanggung jawab digital pemerintah dengan mengkomunikasikan kepentingan yang sudah seharusnya dijalankan oleh pemerintah provinsi Indonesia. Hal tersebut menjadi bentuk implementasi peran praktisi peran humas pemerintah dan juga CDR bagi setiap aktivitas digital yang dijalankan oleh pemerintah provinsi Indonesia.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai aksesibilitas 34 *website* pemerintah provinsi Indonesia, diketahui bahwa pemerintah provinsi Indonesia masih belum memperhatikan kepentingan aksesibilitas pada *website*-nya. Pelanggaran aksesibilitas *website* yang ditemukan berpengaruh bagi situs pemerintah dalam menjadi sumber informasi bagi masyarakat dan juga bagi kesempatan penyandang disabilitas dalam mengakses informasi pemerintah. Kondisi aksesibilitas dari 34 *website* pemerintah provinsi juga akan ditemukan akan mempengaruhi kesempatan penyandang disabilitas dengan kebutuhan yang berbeda-beda untuk mengakses *website*, mengindikasikan bahwa kebijakan yang telah ditetapkan belum diimplementasikan secara optimal, sehingga penyandang disabilitas di Indonesia masih belum dapat mengakses informasi publik pada layanan *e-government* dengan mudah.

4. Simpulan

Total pelanggaran aksesibilitas dari 34 *website* pemerintah provinsi Indonesia ditemukan ada sebanyak 2.088 pelanggaran aksesibilitas, yang mengindikasikan bahwa pemerintah provinsi masih belum memperhatikan kepentingan aksesibilitas dalam layanan *e-government*-nya, yang merupakan pelayanan publik. Kategori *issues* pelanggaran aksesibilitas dari 34 *website* pemerintah provinsi Indonesia ditemukan

memiliki pelanggaran aksesibilitas dalam kategori *serious*, *critical*, dan dalam kategori *minor*. Jenis *error* aksesibilitas ditemukan terdapat sebanyak 24 jenis *error* yang dilanggar berdasarkan kriteria WCAG 2.1. Jenis disabilitas yang terpengaruh dari pelanggaran aksesibilitas *website* pemerintah provinsi Indonesia ditemukan mempengaruhi tujuh kategori jenis disabilitas berdasarkan Deque. Penemuan pelanggaran aksesibilitas tersebut mengindikasikan bahwa pemerintah provinsi Indonesia belum memaksimalkan kebijakan yang ada, dan juga pihak-pihak yang terkait dalam mengelola *website* pemerintah belum memahami pentingnya aksesibilitas dan menerapkan CDR dalam pengelolaan *website*.

Oleh karena itu, secara praktis hasil penelitian ini merekomendasikan bahwa peninjauan ulang pengelolaan *website* perlu dilakukan untuk memastikan kembali informasi pada *website* dapat diakses oleh seluruh kalangan masyarakat. Pemerintah provinsi Indonesia dapat menerapkan kebijakan negara dengan lebih optimal mengenai aksesibilitas bagi penyandang disabilitas agar *website* dapat menjadi sumber informasi utama bagi penyandang disabilitas dan juga kalangan masyarakat lainnya. Peran praktisi humas pemerintah juga perlu ditekankan kembali dalam memahami dan menerapkan CDR bagi *e-government*, untuk memastikan setiap aktivitas komunikasi pemerintah provinsi yang dilakukan secara digital memiliki aksesibilitas yang layak bagi semua kalangan masyarakat.

5. Ucapan Terima Kasih

Terima kasih peneliti ucapkan kepada Dr. Hj. Hanny Hafiar, M.Si, dan Retasari Dewi, S.I.Kom., M.I.Kom., selaku dosen pembimbing yang telah membantu peneliti selama proses penelitian berjalan. Juga kepada keluarga, kerabat, dan seluruh warga Prodi Hubungan Masyarakat Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Padjadjaran yang telah mendukung peneliti.

6. Daftar Pustaka

- Acosta, T., Acosta-Vargas, P., & Lujan-Mora, S. (2018). Accessibility of eGovernment Services in Latin America. *2018 5th International Conference on EDemocracy and EGovernment, ICEDEG 2018*, 67–74. <https://doi.org/10.1109/ICEDEG.2018.8372332>
- Ahmad, J. (2018). *Desain Penelitian Analisis Isi (Content Analysis)*. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.12201.08804>
- Ahmi, A., & Mohamad, R. (2016). EVALUATING ACCESSIBILITY OF MALAYSIAN PUBLIC UNIVERSITIES WEBSITES USING ACHECKER AND WAVE. In *Journal of ICT* (Vol. 15, Issue 2). <http://jict.uum.edu.my>
- AkgÜL, Y., & Vatansever, K. (2016). Web Accessibility Evaluation of Government Websites for People with Disabilities in Turkey. *Journal of Advanced Management Science*, 201–210. <https://doi.org/10.12720/joams.4.3.201-210>
- Annur, C. (2023, May 30). *Media Sosial, Sumber Informasi Utama Masyarakat Indonesia*. <https://Databoks.Katadata.Co.Id/Index.Php/Datapublish/2023/05/30/Media-Sosial-Sumber-Informasi-Utama-Masyarakat-Indonesia>.
- Arasid, W., Abdullah, A. G., Wahyudin, D., Abdullah, C. U., Widiaty, I., Zakaria, D., Amelia, N., & Juhana, A. (2018). An Analysis of Website Accessibility in Higher Education in Indonesia Based on WCAG 2.0 Guidelines. *IOP*

- Conference Series: Materials Science and Engineering*, 306(1).
<https://doi.org/10.1088/1757-899X/306/1/012130>
- Budiastuti Wiratmo, L., Irfan, N., & Kuwatono. (2017). *WEBSITE PEMERINTAH DAERAH SEBAGAI SARANA ONLINE PUBLIC RELATIONS*.
<http://www.stephaneprudhomme.com/>
- Deastu, A. D., Marthasari, G. I., & Sn, V. R. (2020). Analisis Aksesibilitas Website Pemerintah Provinsi di Indonesia Menggunakan Pedoman Web Content Accessible Guidelines 2.0. *REPOSITOR*, 2(10), 1338–1348.
<http://www.jatimprov.go.id>
- Deque. (2022, March 24). *Issues Impact*. https://Github.Com/Dequelabs/Axe-Core/Blob/Develop/Doc/Issue_impact.Md.
- Fithriyaningrum, D., Kusumawardhani, S., & Wibirama, S. (2021). Analisis Aksesibilitas Website berdasarkan Web Content Accessibility Guidelines (WCAG): Ulasan Literatur Sistematis An Analysis of Website Accessibility Based on Web Content Accessibility Guidelines (WCAG): A Systematic Literature Review. *Jurnal Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi Komunikasi*, 23(1), 79–92. <https://doi.org/10.33169/iptekkom.23.1.2021.79-92>
- Gandhawangi, S. (2023, January 3). *Pemberdayaan Penyandang Disabilitas Dimulai dari Pendataan*.
[https://Www.Kompas.Id/Baca/Humaniora/2023/01/03/Pemberdayaan-Penyandang-Disabilitas-Dimulai-Dari-Pendataan#:~:Text=Menurut%20Badan%20Pusat%20Statistik%20\(BPS,28,05%20juta%20penyandang%20disabilitas](https://Www.Kompas.Id/Baca/Humaniora/2023/01/03/Pemberdayaan-Penyandang-Disabilitas-Dimulai-Dari-Pendataan#:~:Text=Menurut%20Badan%20Pusat%20Statistik%20(BPS,28,05%20juta%20penyandang%20disabilitas).
- Hafiar, H., Lukman, S., Limilia, P., Caesarendra, W., & Amin, K. (2022). Accessibility Concerns on COVID-19 Information Websites for Persons with Disability. *Jurnal Komunikasi Ikatan Sarjana Komunikasi Indonesia*, 7(2), 255–271. <https://doi.org/10.25008/jkiski.v7i2.677>
- Kemp, S. (2023, February 9). *DIGITAL 2023: INDONESIA*.
<https://Datareportal.Com/Reports/Digital-2023-Indonesia>.
- Koesno. (2021). *Hari Disabilitas Internasional: WHO Rilis Fakta Terkait Disabilitas*.
- Król, K., & Zdonek, D. (2020). Local government website accessibility—evidence from poland. *Administrative Sciences*, 10(2).
<https://doi.org/10.3390/admsci10020022>
- Menteri Komunikasi dan Informatika. (2017). *PERATURAN MENTERI KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2017 TENTANG PENYELENGGARAAN PORTAL DAN SITUS WEB BADAN PEMERINTAHAN*.
https://Web.Kominfo.Go.Id/Sites/Default/Files/Users/4761/RPM%20Web%20Portal%20Mohon%20Uji%20Publik_0.Pdf.
- Mohamed, F. (2022). The Role of Social Responsibility in the Digital Public Relations Age. In *Lecture Notes in Networks and Systems* (Vol. 423). Springer, Cham.
- Pemerintah Pusat Republik Indonesia. (2016). *UU Nomor 8 Tahun 2016*.
<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/37251/uu-no-8-tahun-2016>
- Presiden Republik Indonesia. (2020). *PERATURAN PEMERINTAH REPUBLIK INDONESIA NOMOR 42 TAHUN 2020 TENTANG AKSESIBILITAS TERHADAP PERMUKIMAN, PELAYANAN PUBLIK, DAN PELINDUNGAN DARI BENCANA BAGI PENYANDANG DISABILITAS*.
- Sanchez-Gordon, S., Lujan-Mora, S., & Sanchez-Gordon, M. (2020). E-Government Accessibility in Ecuador: A Preliminary Evaluation. *2020 7th International*

- Conference on EDemocracy and EGovernment, ICEDEG 2020*, 50–57.
<https://doi.org/10.1109/ICEDEG48599.2020.9096766>
- Satira, U., & Hidriani, ²rossa. (2021). *Peran Penting Public Relations Di Era Digital*.
- Suchacka, M. (2020). Corporate Digital Responsibility - A New Dimension of the Human - Technology Relations. *System Safety: Human - Technical Facility - Environment*, 2(1), 1–8. <https://doi.org/10.2478/czoto-2020-0001>
- Sumartias, S., Hafiar, H., Amin, K., Limilia, P., & Prastowo, A. A. (2022). Labour union's website accessibility and information rights fulfilment among workers with disability. *Jurnal Studi Komunikasi*, 6(3), 859 - 870. <https://doi.org/10.25139/jsk.v6i3.4952>
- Verčič, D., Verčič, A. T., & Sriramesh, K. (2015). Looking for digital in public relations. *Public Relations Review*, 41(2), 142–152. <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2014.12.002>
- W3C. (2023a). *World Wide Web Consortium*. <https://www.w3.org>.
- W3C. (2023b, April 19). *WCAG 2 Overview*. <https://www.w3.org/WAI/Standards-Guidelines/Wcag/>.