

# E-GOVERNMENT ACCESSIBILITY FOR DISABILITY PERSONS

Geneveva Ghea Auditia

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP Universitas Sebelas Maret, Semarang, Indonesia

**Abstract** The importance of e-government, especially the government website in providing information demands the government website can be accessed by all circles, especially persons with disabilities. To measure the accessibility of a government website, the Web Content Accessibility Guidelines Working Group (WCAG) guidelines are used. To be accessible, a website must be able to meet the minimum level of WCAG, level A. The purpose of writing this article is to determine the accessibility of e-government for people with disabilities in developing and developed countries using systematic literature review method. According to the results, there are still many countries that have not provide e-government that accessible for people with disabilities yet, both from developed and developing countries. However, developed countries have e-government that is more accessible than e-government in developing countries due to strong government policies on people with disabilities. Other influential factors are government and community awareness on accessibility. From this result, the research recommends research on the importance of e-government accessibility for PwDs to achieve equality of persons with disabilities to receive information accessibility.

**Keywords:** aksesibility, e-government , difable

## 1. Research Background

Informasi sudah merupakan kebutuhan dasar bagi manusia. Menurut Azhar Susanto (2000), informasi merupakan data yang diolah menjadi suatu bentuk yang berarti bagi penerimanya dan bermanfaat dalam mengambil suatu keputusan untuk saat ini dan mendatang. Informasi berhak diperoleh dan diakses oleh siapa saja, tak terkecuali bagi penyandang disabilitas. Hak penyandang disabilitas untuk menerima aksesibilitas informasi pun sudah terjamin dengan adanya Konvensi Hak Penyandang Cacat dan Protokol Opsional Terhadap Konvensi” oleh PBB.

Era informasi sekarang memberikan ruang lingkup yang sangat besar untuk menyalurkan kegiatan pemerintah melalui cara-cara baru yang inovatif, transparan yang lebih baik serta memberikan kenyamanan kepada publik dengan jalan memberikan pelayanan yang mudah diakses oleh masyarakat . Pemerintah pun memanfaatkan hal tersebut untuk memberikan

informasi dan pelayanan melalui e-Government. Menurut The World Bank Group (Suaedi & Wardianto 2010:54), E-Government ialah sebagai upaya pemamfaatan informasi dan teknologi komunikasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas, transparansi dan akuntabilitas pemerintah dalam memberikan pelayanan publik secara lebih baik.

Salah satu bentuk e-Government yang dilaksanakan adalah pembuatan website pemerintah. Website pemerintah digunakan untuk menyampaikan informasi-informasi penting. Dengan adanya website, informasi, komunikasi, dan transaksi antara masyarakat dan pemerintah dilakukan via internet. Terdapat beberapa manfaat yaitu pelayanan pemerintah pada masyarakat menjadi sangat cepat dan informasi dapat disediakan 24 jam sehari, tujuh hari dalam seminggu. Informasi dapat diakses dari kantor, rumah, bahkan mobile dimanapun tanpa harus hadir secara langsung. Fungsi ini disebut sebagai fungsi pelayanan pemberian informasi secara G2C (*Government to Citizen*). Pentingnya website pemerintah dalam memberikan informasi menuntut website pemerintah dapat diakses oleh semua kalangan, salah satunya penyandang disabilitas. Menurut

\* Corresponding author: Geneveva Ghea Auditia

[gauditia@gmail.com](mailto:gauditia@gmail.com)

Published online at <http://IJDS.ub.ac.id/>

Copyright © 2018 Author(s) Licensed under CC BY-NC.

data dari ILO (International Labour Organization), 15% dari jumlah penduduk atau 750 juta penduduk di dunia merupakan penyandang disabilitas dan jumlah tersebut terus bertambah seiring bertambahnya populasi. Adanya aksesibilitas terhadap situs web pemerintah ini sangatlah penting terutama bagi penyandang disabilitas visual atau yang sering kita sebut dengan tuna netra. Secara umum para medis mendefinisikan tunanetra sebagai orang yang memiliki ketajaman sentral 20/200 feet atau ketajaman penglihatannya hanya pada jarak 6 meter atau kurang, walaupun dengan menggunakan kacamata, atau daerah penglihatannya sempit sehingga jarak sudutnya tidak lebih dari 20 derajat. Sedangkan orang dengan penglihatan yang normal akan mampu melihat dengan jelas sampai pada jarak 60 meter atau 200 kaki. (Hidayat dan Suwandi, 2013).

Dalam mendesain web yang aksesibel bagi penyandang disabilitas sudah tertuang dalam Web Content Accessibility Guidelines Working Group (WCAG) . Menurut Web Accessibility Initiative (WAI), WCAG merupakan pedoman yang berisi berbagai rekomendasi untuk membuat konten web lebih mudah diakses untuk penyandang disabilitas, termasuk kebutaan dan penglihatan rendah, tuli dan kehilangan pendengaran, ketidakmampuan belajar, keterbatasan kognitif, gerakan terbatas, ketidakmampuan bicara, fotosensitivitas dan kombinasi dari keterbatasan-keterbatasan tersebut. WCAG ini juga bertujuan untuk membuat konten web yang lebih aksesibel bagi orana yang memiliki kemampuan penglihatan yang berubah karena penuaan dan meningkatkan kegunaan untuk pengguna secara umum. WCAG terdiri dari tiga level utama untuk aksesibilitas, yaitu : Level A, Level AA, dan Level AAA. Menurut WCAG, Level A memenuhi skor level minimum; Level A memenuhi skor level sedang, dan Level AAA memenuhi skor tertinggi dari skor level aksesibilitas WCAG. Untuk bisa dikatakan aksesibel, sebuah situs web harus mampu memenuhi standar level minimum, yaitu level A.

Beberapa studi menyatakan bahwa banyak negara yang memiliki web pemerintah yang tidak aksesibel bagi para penyandang disabilitas. Contohnya pada penelitian oleh Abunamy (2005) yang menyatakan bahwa website pemerintah pada website di Saudi Arabia dan Oman kebanyakan tidak aksesibel

bagi penyandang disabilitas.. Selain itu, pembuatan web pemerintah yang aksesibel juga seharusnya didukung dengan adanya kebijakan yang melindungi hak-hak penyandang disabilitas dalam penggunaan teknologi informasi. Seperti pada negara Filipina yang memiliki “Magna Carta for the Disabled Persons” akan tetapi pada prakteknya website pemerintah kebanyakan masih tidak aksesibel bagi penyandang disabilitas.

Melihat fakta bahwa masih banyak negara-negara yang belum memiliki e-government yang aksesibel bagi penyandang disabilitas, oleh karena itu, dalam jurnal ini penulis ingin menggali lebih mengenai aksesibilitas e-government bagi penyandang disabilitas beserta dengan factor-faktor yang mempengaruhi.

## 2. METODE PENELITIAN

Penulisan artikel ini menggunakan metode *systematic literature review*. Berdasarkan pendekatan Kitchenham dan Charters, tahapan dalam *systematic literature review* adalah menentukan *research question*, proses pencarian, *study selection*, *quality assessment*, dan proses ekstraksi data (Kitchenham & Charters, 2007). Literatur-literatur yang digunakan untuk mencari data mengenai aksesibilitas e-government bagi penyandang disabilitas diperoleh berasal dari Scopus. Kata kunci yang digunakan adalah “e-government for disabled” dan “e-government for person with disability”.

## 3. METODE PENELITIAN

preparing electronic versions of their papers. Articles are written by using Microsoft

### a. Research Question

Artikel ini memiliki research question yaitu:

RQ1 : Apakah e-government di beberapa negara di dunia sudah aksesibel bagi penyandang disabilitas?

RQ2 : Apakah factor yang mempengaruhi aksesibilitas e-government di beberapa negara di dunia?

### b. Pencarian Literatur

Pencarian literatur digunakan untuk mencari literatur yang berhubungan atau relevan dengan aksesibilitas e-government bagi penyandang disabilitas. Penulis mencari literatur dengan kata kunci pertama yaitu “e-government for disabled” dan kata kunci kedua yaitu “e-government for person with disability” melalui database scopus.

**Tabel 1.** Pencarian Literatur

Database	Literatur
Scopus #1	36
Scopus #2	28

c. Kategori Literatur

Tidak semua literatur yang telah ditemukan akan dijadikan pedoman dalam menganalisis. Setelah pencarian literatur dilakukan, literatur dikategorikan sesuai dengan tema yang akan dianalisis yaitu mengenai aksesibilitas. Aksesibilitas e-government, khususnya pada web pemerintah bagi penyandang disabilitas ini memiliki standar yang sudah tertuang dalam Web Content Accessibility Guidelines Working Group (WCAG).

d. Quality Assesment

Setelah dilakukan pengkategorian literatur, literatur disaring kembali untuk dijadikan sumber analisis. Kegiatan dilakukan dengan membaca abstrak dari literatur tersebut untuk mengidentifikasi agar sesuai dengan tema artikel. Setelah kegiatan identifikasi dilakukan, ditemukan sebanyak 16 literatur yang relevan dengan tema yaitu mengenai aksesibilitas e-government bagi penyandang disabilitas. Pencarian pertama dengan kata kunci “e-government for disabled” mendapatkan hasil 6 literatur relevan dan 33 tidak relevan. Sedangkan pencarian kedua dengan kata kunci e-government for person with disability” menghasilkan 9 literatur yang relevan dan 19 tidak relevan.

**Tabel 2.** Quality Assesment

Database	Relevan	Tidak Relevan
Scopus #1	6	30
Scopus #2	10	18

e. Ekstraksi Data

Setelah dilakukan penilaian kualitas literatur berdasarkan relevansinya, selanjutnya dilakukan pengolahan data dari literatur yang sudah ditemukan. Dalam artikel ini akan membahas mengenai aksesibilitas e-government bagi penyandang disabilitas.

Menurut literatur yang ditemukan, masih banyak negara yang belum menyediakan e-government yang aksesibel bagi penyandang disabilitas, baik di negara berkembang maupun negara maju. Di negara Pakistan, hampir 100% website pemerintah yang diteliti dalam penelitian Bakhsh (2012), dinyatakan tidak sesuai dengan *guidelines* aksesibilitas. Begitu juga yang terdapat pada Dubai (Alkhalifa, 2016), negara China (Shi,2007), Malaysia (Latif, 2009), Bangladesh dan beberapa negara di Amerika selatan seperti Argentina, Brazil, Chili, Kolumbia, Peru, Venezuela (Lujan-Mora,2014) tidak ada satupun situs web pemerintah yang diteliti memenuhi skor level minimum WCAG yaitu level A yang berarti situs web pemerintah yang diteliti di negara tersebut tidak aksesibel bagi penyandang disabilitas. Contoh negara dari negara berkembang yang memiliki situs web pemerintah yang aksesibel bagi penyandang disabilitas adalah Filipina dan Kamboja.

Menurut penelitian Kuzma (2009), Filipina merupakan negara yang paling memperhatikan aksesibilitas situs web pemerintahan di Asia, dengan menunjukkan bahwa empat dari enam situs web pemerintah yang diteliti sudah memenuhi standar level minimum WCAG. Sedangkan Kamboja memiliki satu situs web pemerintah yang sudah memenuhi standar level minimum WCAG.

Berbeda dengan negara berkembang, negara maju memiliki pengetahuan teknologi dan informasi yang lebih tinggi dari negara berkembang., Dalam penelitian yang dilakukan oleh Kuzma (2009), negara-negara Eropa yang diteliti yaitu Inggris, Perancis, Jerman dan Switzerland menunjukkan bahwa negara-negara tersebut sudah memiliki situs web pemerintah yang sudah memenuhi standar level minimum WCAG.

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi aksesibilitas e-government, khususnya bagi penyandang disabilitas. Faktor yang utama adalah kekuatan kebijakan pemerintah mengenai penyandang disabilitas. Hal ini terlihat dari penelitian oleh Kuzma (2009), menyatakan di negara-negara maju di Eropa seperti Inggris, Perancis, Jerman yang sudah memiliki kebijakan yang kuat mengenai penyandang disabilitas. Bahkan di negara berkembang hanya negara Filipina yang memiliki “Magna Carta for the Disabled Persons”, sehingga Filipina memiliki situs web pemerintah e-Government yang sudah aksesibel

bagi penyandang disabilitas.. Negara yang memiliki kebijakan yang kuat mengenai penyandang disabilitas memiliki situs web pemerintah yang lebih aksesibel dibandingkan negara-negara berkembang seperti Oman, Arab, China, dan Pakistan yang belum memiliki kebijakan yang kuat mengenai penyandang disabilitas. Bahkan dalam penelitian oleh Agangiba, Ghana tidak memiliki kebijakan mengenai aksesibilitas bagi penyandang disabilitas sehingga website pemerintah di Ghana tidak aksesibel bagi penyandang disabilitas. Selain itu, kesadaran pemerintah dan masyarakat mengenai pentingnya aksesibilitas bagi penyandang disabilitas juga merupakan salah satu factor yang berpengaruh. Hal ini dinyatakan dalam penelitian yang dilakukan oleh Baowali (2012), bahwa menurut survey yang dilakukan, factor tersebut merupakan alasan utama negara Bangladesh tidak memiliki situs web pemerintah yang aksesibel bagi penyandang disabilitas karena kesadaran pemerintah dan masyarakat mengenai aksesibilitas bagi penyandang disabilitas masih sangatlah lemah. Sehingga dengan ini dapat disimpulkan bahwa negara maju memiliki e-government yang lebih aksesibel bagi penyandang disabilitas dibandingkan dengan e-government di negara berkembang.

#### 4. PENUTUP

Pentingnya e-government, terutama website pemerintah dalam memberikan informasi menuntut website pemerintah dapat diakses oleh semua kalangan, terutama penyandang disabilitas. Menurut literatur yang ditemukan, masih banyak negara yang belum menyediakan e-government yang aksesibel bagi penyandang disabilitas, baik dari negara maju maupun negara berkembang secara maksimal. Akan tetapi, negara maju memiliki e-government yang lebih aksesibel dibandingkan e-government di negara berkembang. Hal ini disebabkan karena negara maju memiliki kebijakan pemerintah yang kuat mengenai penyandang disabilitas dibanding kebijakan di negara berkembang. Hal ini merupakan salah satu factor yang berpengaruh dalam pengadaan e-government yang aksesibel bagi penyandang disabilitas. Faktor lain yang mempengaruhi aksesibilitas e-government bagi penyandang disabilitas adalah kesadaran pemerintah dan masyarakat mengenai aksesibilitas. Dari hasil

penelitian ini, penulis merekomendasi untuk dilakukan penelitian mengenai pentingnya manfaat aksesibilitas e-government bagi penyandang disabilitas untuk tercapainya kesetaraan hak para penyandang disabilitas

#### Daftar Pustaka

Agangiba, M. (n.d.). Web developers ' perspective on the accessibility of E-government Services for Persons with Disabilities in Ghana, 1–2.

Al-khalifa, H. S. (2016). Revisiting the accessibility of Saudi Arabia government websites. *Universal Access in the Information Society*. <https://doi.org/10.1007/s10209-016-0495-7>

Azhar Susanto, 2000. Sistem Informasi Manajemen Konsep Dan. Pengembangan, Bandung : Lingga Jaya.

Bakhsh, M., & Mehmood, A. (2012). Web accessibility for disabled: A case study of government websites in Pakistan. *Proceedings - 10th International Conference on Frontiers of Information Technology, FIT 2012*, 342–347. <https://doi.org/10.1109/FIT.2012.68>

Baowaly, M. K. (2012). Accessibility Analysis and Evaluation of Bangladesh Government Websites.

Falih Suaedi dan Bintoro Wardiyanto. 2010. Revitalisasi Administrasi Negara, Reformasi Birokrasi dan E-Governance. Yogyakarta: Graha Ilmu

Hidayat, A dan Suwandi A. 2013. Pendidikan Anak Berkebutuhan Khusus Tunanetra. Jakarta : PT Luxima Metro Media

Kažemikaitiene, E., & Bilevičiene, T. (2008). Problems of involvement of disabled persons in e. government. *Technological and Economic Development of Economy*, 14(2), 184–196. <https://doi.org/10.3846/1392-8619.2008.14.184-196>

Kim, C.-K. 2007. Federal employees with disabilities with regards to occupation, race, and gender, *Public Personnel Management* 36(2): 115–125

Kitchenham, B., & Charters, S. (2007). Guidelines for performing Systematic Literature Reviews in Software Engineering. *Engineering*, 2, 1051

*Kuzma, J., Yen, D., & Oestreicher, K. (2009). Global e-government Web Accessibility: An Empirical Examination of EU , Asian and African Sites Joanne M . Kuzma Faculty of Computing , University of Worcester , UK Dorothy Yen Faculty of Business , University of Worcester , UK Klaus Oestreicher Faculty. Policy, 1–6.*

[Latif, M.H.A., Masrek, M.N. \(2009\). Accessibility of malaysian E-government websites.](#) *Creating Global Economies through Innovation and Knowledge Management Theory and Practice - Proceedings of the 12th*

*International Business Information Management Association Conference, IBIMA 2009 1-3, pp. 134-138*

*Luj, S., Navarrete, R., & Pe, M. (n.d.). eGovernment and Web Accessibility in South America.*

*Resolusi PBB 61/106 13 desember 2006*

*Shi, Y. (2007). The accessibility of Chinese local government Web sites : An exploratory study,* *24,* *377–403.*  
<https://doi.org/10.1016/j.giq.2006.05.004>