

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi, perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat tidak dapat dipungkiri tentunya sudah melekat dan menjadi suatu kebutuhan yang sangat penting bagi manusia dalam berkomunikasi maupun mengakses informasi. Kehadiran *website* menjadi salah satu aspek penting dalam memfasilitasi proses tersebut. Ditambah perkembangan jaringan internet di seluruh dunia telah membuat orang dapat mencari dan mengakses informasi yang tersebar di seluruh dunia tanpa harus pergi ke suatu tempat. Melalui *website*, seseorang dapat dengan mudah mengakses berbagai informasi yang dibutuhkan tanpa perlu meninggalkan lokasi tempat tinggal.

*Website* merupakan salah satu media elektronik yang dapat memberikan kemudahan dalam menyampaikan informasi serta mempermudah dalam berbagai jenis transaksi elektronik kepada siapa saja, di mana saja dan kapan saja (Henim et al., 2023). Dalam konteks pemerintah, *website* memiliki peranan yang sangat penting sebagai media penyampaian informasi dan komunikasi antara pemerintah dan masyarakat (Himaturipa et al., 2019). Namun keberhasilan dalam mengakses informasi dipengaruhi oleh pemilihan sumber informasi (situs web) yang tepat dengan upaya seminimal mungkin. Kemudahan dalam mengakses suatu informasi pada suatu situs web umumnya disebut dengan istilah "aksesibilitas" (Nabawi, 2018). Menurut W3C.org, aksesibilitas dari suatu *website* dapat diartikan bahwa sebuah situs web, alat, maupun teknologi web dirancang dan dikembangkan agar penyandang disabilitas dapat menggunakannya, seperti memahami, mudah dimengerti, menavigasikan, dan berinteraksi dengan *website* maupun berkontribusi dengan *website*. Aksesibilitas web mencakup semua disabilitas seperti *auditory, cognitive, neurological, physical, speech, dan visual* (W3C, 2005a).

Saat ini, Indonesia tengah berupaya untuk mewujudkan praktik tata kelola pemerintahan yang baik serta meningkatkan kualitas layanan publik dan

meningkatkan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dengan menerbitkan Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Setiap tahun dilakukan evaluasi indeks SPBE terhadap kementerian, lembaga, dan pemerintah kabupaten di Indonesia. Penerapan SPBE bertujuan untuk mengarahkan pemerintah dalam memberikan layanan publik berbasis elektronik kepada masyarakat sehingga dapat membangun citra pemerintah yang akuntabel dan layanan berkualitas (Azmi et al., 2023).

Pedoman pelaksanaan evaluasi SPBE pada tahun 2023 berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No. 59/2020 tentang Pemantauan dan Evaluasi SPBE, serta Pedoman Menteri PANRB No. 6/2023 tentang Tata Cara Pemantauan dan Evaluasi SPBE, yang mana terdapat 47 indikator penilaian serta 4 domain, yaitu kebijakan, tata kelola, manajemen, dan layanan SPBE (Kementerian PANRB, 2023). Hasil evaluasi SPBE pada tahun 2023 menunjukkan nilai indeks sebesar 2,79, dengan predikat baik. Evaluasi SPBE tersebut dilakukan terhadap 621 instansi pemerintah yang ada di Indonesia, dimana sebanyak 24 pemerintah pusat dan pemerintah daerah memperoleh predikat memuaskan (Kementerian PANRB, 2024).

Terdapat pemerintah daerah khususnya kabupaten/kota di Indonesia yang turut menyumbang indeks SPBE pada tahun 2023 adalah pemerintah daerah yang ada di Provinsi Bali, dimana hasilnya dapat dilihat pada tabel 1.1.

Tabel 1. 1 Hasil Evaluasi SPBE Pemerintah Kabupaten/Kota di Provinsi Bali

| No | Nama Pemerintah Kabupaten/Kota | Indeks | Predikat    |
|----|--------------------------------|--------|-------------|
| 1  | Pemerintah Kota Denpasar       | 3,80   | Sangat Baik |
| 2  | Pemerintah Kabupaten Tabanan   | 3,77   | Sangat Baik |
| 3  | Pemerintah Kabupaten Badung    | 3,66   | Sangat Baik |
| 4  | Pemerintah Kabupaten Buleleng  | 3,45   | Baik        |
| 5  | Pemerintah Kabupaten Gianyar   | 3,14   | Baik        |
| 6  | Pemerintah Kabupaten Jembrana  | 3,14   | Baik        |
| 7  | Pemerintah Kabupaten Klungkung | 3,02   | Baik        |

| No | Nama Pemerintah Kabupaten/Kota  | Indeks | Predikat |
|----|---------------------------------|--------|----------|
| 8  | Pemerintah Kabupaten Bangli     | 2,48   | Cukup    |
| 9  | Pemerintah Kabupaten Karangasem | 2,30   | Cukup    |

Sumber: (Pemerintah Provinsi Bali, 2024).

Data yang disajikan pada tabel 1.1 merupakan hasil evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) pemerintah kabupaten/kota di Provinsi Bali. Hasil evaluasi tersebut menunjukkan bahwa tiga pemerintah kabupaten/kota di Provinsi Bali meraih indeks SPBE dengan predikat sangat baik, yaitu Pemerintah Kota Denpasar, Pemerintah Kabupaten Tabanan, dan Pemerintah Kabupaten Badung. Dimana indeks SPBE ini merupakan tolak ukur penting untuk menilai sejauh mana pemerintahan daerah, terutama kabupaten/kota, memanfaatkan teknologi informasi guna meningkatkan efisiensi, transparansi, dan pelayanan kepada masyarakat (Pemerintah Kabupaten Kotawaringin Timur, 2024). Setiap pemerintah kabupaten/kota tersebut telah memanfaatkan *website* sebagai salah satu sarana penyebaran informasi berbasis elektronik yang dapat diakses oleh masyarakat luas. Walaupun *website* tidak berkaitan secara langsung dengan indeks SPBE, namun *website* termasuk salah satu bentuk layanan elektronik yang menunjang SPBE. Oleh karena itu, penting untuk menguji salah satu penerapan SPBE pada pemerintah kabupaten/kota tersebut, yaitu *websitenya*.

Meskipun telah memperoleh indeks SPBE dengan predikat sangat baik di Provinsi Bali penting dilakukan pengujian terkait aksesibilitas *websitenya*, terutama Pemerintah Kota Denpasar (<https://www.denpasarkota.go.id>), Pemerintah Kabupaten Tabanan (<https://tabanankab.go.id/home/>), dan Pemerintah Kabupaten Badung (<https://badungkab.go.id/kab>), yang mana saat ini permasalahan terkait aksesibilitas di *website* mereka belum diketahui secara pasti. Mengingat dalam konteks pemerintah, *website* memiliki peranan yang sangat penting sebagai media penyampaian informasi dan komunikasi antara pemerintah dan masyarakat (Himaturipa et al., 2019), untuk saat ini *website-website* tersebut secara umum memiliki fitur-fitur terkait profile pemerintahan, berita terkini, informasi publik, layanan online, informasi wisata, dan kontak.

Oleh karena itu, penting untuk memperhatikan keberlanjutan aspek aksesibilitas *website* pemerintah kabupaten/kota di Provinsi Bali yang memperoleh indeks SPBE dengan predikat "Sangat Baik" pada tahun 2023. Hal ini diperlukan untuk memastikan bahwa *website* tersebut telah memenuhi standar aksesibilitas sehingga dapat digunakan dengan baik oleh semua pengguna, termasuk penyandang disabilitas. Mengingat jumlah penyandang disabilitas di Provinsi Bali per Januari 2023 mencapai 22.782 orang dengan berbagai jenis disabilitas. Terdiri dari disabilitas fisik 12.044 orang, disabilitas mental 4.585 orang, disabilitas wicara 2.756 orang, sensibilitas netra 1.624 orang, disabilitas ganda 1.288 orang, dan disabilitas intelektual 485 orang (NusaBali.com, 2024). Selain itu, tanpa pengujian dan penerapan aksesibilitas pada *website*, dapat menyebabkan ketidaksetaraan dalam akses informasi bagi sebagian masyarakat yang menyandang disabilitas. Sesuai dengan (*Undang-Undang (UU) No. 8 Tahun 2016, n.d.*) tentang Penyandang Disabilitas pada pasal 24, dimana setiap warga negara memiliki hak berekspresi, berkomunikasi, dan memperoleh informasi. Dari undang-undang tersebut menegaskan bahwa pentingnya dalam memastikan penyediaan layanan dan informasi melalui *website* pemerintah yang mudah diakses dengan baik oleh semua lapisan masyarakat, termasuk mereka yang memiliki kebutuhan khusus.

Dalam memastikan aksesibilitas penyediaan informasi pemerintah melalui *website*, penting untuk dilakukan pengujian. Untuk menguji aksesibilitas dari suatu *website* terdapat beberapa pedoman yang dapat digunakan. Salah satu pedomannya yang bersifat internasional dan telah disepakati yaitu *Web Content Accessibility Guidelines (WCAG)*. Pedoman ini diterbitkan dan direkomendasikan oleh *World Wide Web Consortium (W3C)* yang sudah bekerjasama dengan beberapa individu dan organisasi di seluruh dunia. Bertujuan untuk memandu perancang dan pengembang situs web sehingga pengembangan *website* dapat dilihat, dipahami, dan digunakan oleh semua pengguna, termasuk mereka yang dikategorikan sebagai pengguna dengan disabilitas (W3C, 2005b).



Sejak pertama kali diterbitkan, WCAG ini sudah melakukan beberapa kali pembaharuan dan memiliki beberapa versi yaitu WCAG 1.0 yang diterbitkan pada tahun 1999 (Chisholm et al., 2021), WCAG 2.0 diterbitkan pada 11 Desember 2008, dan WCAG 2.1 diterbitkan pada 5 Juni 2018 dan mengalami pembaruan pada 21 September 2023, dan WCAG 2.2 diterbitkan pada 5 Oktober 2023 (W3C, 2005b). Pedoman WCAG memiliki empat prinsip utama yang harus dipatuhi, yaitu dapat dilihat (*Perceivable*), dapat dioperasikan (*Operable*), dapat dimengerti (*Understandable*), dan kuat atau diandalkan (*Robust*) (W3C, 2023). Selain itu, pedoman ini terdiri dari tiga level kriteria keberhasilan, yaitu: A level (tingkat aksesibilitas minimum), tingkat AA (tingkat aksesibilitas sedang), dan AAA tingkat (tingkat aksesibilitas maksimum) (W3C, 2020b).

Dengan penerapan pedoman WCAG terhadap *website* pemerintah kabupaten/kota di Provinsi Bali yang meraih indeks SPBE dengan predikat sangat baik pada tahun 2023 dapat memberikan masukan terkait masalah aksesibilitas *websitenya*. Serta dapat dijadikan bahan evaluasi bagi perancang dan pengembang *website* untuk memastikan bahwa desain dan implementasi situs web memenuhi standar aksesibilitas, sehingga semua individu, tanpa memandang kondisi atau kategori pengguna, dapat mengakses informasi dengan mudah dan setara (W3C, 2005a). Dengan demikian, dalam penelitian ini menggunakan pedoman WCAG 2.1. Penggunaan pedoman WCAG 2.1 ini direkomendasikan oleh W3C untuk memaksimalkan penerapan upaya aksesibilitas pada suatu situs web. Selain itu, pedoman WCAG 2.1 merupakan versi terbaru dari versi sebelumnya, yaitu versi WCAG 2.0, dimana WCAG 2.1 menggambarkan tingkat kesesuaian yang lebih tinggi daripada WCAG 2.0, yang membuatnya lebih cocok untuk memenuhi kebutuhan aksesibilitas yang lebih kompleks (Kirkpatrick, 2018).

Selain itu, pemilihan tiga *website* pemerintah kabupaten/kota di Provinsi Bali yang memperoleh indeks SPBE dengan predikat sangat baik pada tahun 2023 didasari oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Azmi et al. (2023) dengan judul “Analisis Kesesuaian WCAG terhadap *Website* Pemerintah Daerah dengan Nilai SPBE 2022 Tertinggi menggunakan *Tools Accessibility Checker*”.

Penelitian tersebut memfokuskan pada tiga *website* pemerintah daerah dengan nilai SPBE tertinggi pada tahun 2022. Dimana penelitian tersebut menunjukkan bahwa, meskipun telah memiliki indeks SPBE tertinggi, ketiga *website* pemerintah daerah tersebut masih memiliki beberapa isu terkait aksesibilitasnya. Oleh karena itu, penting juga untuk meneliti terkait aksesibilitas tiga *website* pemerintah kabupaten/kota di Provinsi Bali yang memperoleh indeks SPBE dengan predikat sangat baik pada tahun 2023.

Di samping itu, penelitian ini berfokus pada halaman utama situs web pemerintah kabupaten/kota di Provinsi Bali yang memperoleh indeks SPBE dengan predikat sangat baik pada tahun 2023. Hal ini dipilih karena halaman utama merupakan titik awal yang pertama kali dilihat oleh pengguna saat mengunjungi suatu situs web. Oleh karena itu, baik secara sadar maupun tidak sadar, pengguna cenderung menggunakan halaman utama sebagai indikator penilaian terhadap seluruh produk atau *website* secara keseluruhan (Singh & Dalal, 1999). Tidak hanya itu, bagian paling penting dari sebuah situs web adalah halaman utama, yang mana memuat dan mencerminkan informasi seluruh isi situs web (Frandini et al., 2018). Maka dari itu, penting untuk memperhatikan halaman utama dengan baik seperti tampilan, tata letak, dan konten, karena dapat memastikan pengguna merasa tertarik untuk menjelajahi situs web lebih lanjut.

Pada penelitian ini juga akan dilakukan pengujian dengan menggunakan beberapa *tools accessibility checker* yaitu Axe DevTools, WAVE dan Siteimprove. Pemilihan alat pengujian tersebut berdasarkan penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh (Azmi et al., 2023) beberapa *tools* tersebut dapat membantu melakukan pemeriksaan aksesibilitas situs web secara cepat dan efisien dengan menunjukkan masalah atau *issue* yang terkait dengan standar WCAG, yang mana di dalamnya terdiri dari prinsip dan kriteria kesuksesan. Alat pengujian tersebut juga sudah mendukung pedoman WCAG 2.1. Selain itu, sangat disarankan untuk menggunakan beberapa *tools* otomatis dalam pengujian aksesibilitas web, karena dapat memanfaatkan kelebihan masing-masing *tools*, serta menggantikan kekurangan satu sama lain, dan dapat mencapai hasil analisis yang lebih baik (Vigo et al., 2013). Oleh karena itu,

penelitian dilakukan dengan memanfaatkan lebih dari satu *tools*. Di samping itu pemilihan lebih dari satu *tools* tersebut bertujuan untuk mendeteksi permasalahan dengan perspektif secara lebih luas atau untuk menemukan permasalahan aksesibilitas secara komprehensif.

Dalam penelitian ini mengadopsi prosedur yang dikembangkan oleh W3C, yaitu *Website Accessibility Conformance Evaluation Methodology* atau disebut dengan WCAG-EM, yang mana merupakan salah satu pendekatan atau metodologi yang digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana sebuah situs web mematuhi pedoman aksesibilitas konten web, yaitu WCAG. Panduan ini memberikan prosedur atau alur praktik yang baik bagi siapapun yang ingin menggunakannya, dimana prosedur ini terdiri dari 5 tahap yaitu, menentukan ruang lingkup evaluasi, menjelajahi situs web target, memilih sampel yang representatif dari situs web yang tidak memungkinkan untuk mengevaluasi seluruh halaman web, mengaudit atau menguji sampel yang dipilih, serta melaporkan temuan evaluasi (Velleman & Abou-Zahra, 2014).

Dengan demikian, hasil penelitian ini dapat menjadi masukan untuk perbaikan dan pengembangan lebih lanjut guna memastikan layanan pemerintah atau layanan publik yang lebih inklusif dan setara bagi seluruh masyarakat. Sesuai dengan (*Undang-Undang (UU) No. 8 Tahun 2016*, n.d.) tentang Penyandang Disabilitas pada pasal 24. Selain itu, mengingat jumlah penyandang disabilitas di Provinsi Bali per Januari 2023 mencapai 22.782 orang dengan berbagai jenis disabilitas (NusaBali.com, 2024). Serta agar sejalan dengan Peraturan Presiden No 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), sebagai salah satu upaya Negara Indonesia untuk mewujudkan praktik tata kelola pemerintahan yang baik serta meningkatkan kualitas layanan publik dan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (Kementerian PANRB, 2023).

Berdasarkan identifikasi permasalahan di atas, maka peneliti ingin mengangkat penelitian tentang “Analisis Aksesibilitas *Website* Pemerintah Kabupaten/Kota di Provinsi Bali Menggunakan *Tools Accessibility Checker*”.

## 1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang ada di latar belakang yaitu, pemerintah kabupaten/kota di Provinsi Bali yang memperoleh indeks SPBE dengan predikat sangat baik pada tahun 2023 untuk saat ini belum diketahui secara pasti terkait aksesibilitas *websitenya*. Mengingat terdapat UU No. 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas pada pasal 24. Maka dari itu rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana hasil analisis aksesibilitas 3 *website* pemerintah kabupaten/kota di Provinsi Bali yang memperoleh indeks SPBE dengan predikat sangat baik pada tahun 2023 menggunakan Axe DevTools, WAVE, dan Siteimprove?
2. Apa jenis permasalahan aksesibilitas yang dominan terdeteksi pada 3 *website* pemerintah kabupaten/kota di Provinsi Bali yang memperoleh indeks SPBE dengan predikat sangat baik pada tahun 2023?
3. Bagaimana rekomendasi yang diberikan dalam mengatasi permasalahan aksesibilitas yang dominan pada 3 *website* pemerintah kabupaten/kota di Provinsi Bali yang memperoleh indeks SPBE dengan predikat sangat baik pada tahun 2023?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini, yaitu:

1. Untuk mengetahui hasil analisis aksesibilitas *website* pemerintah kabupaten/kota di Provinsi Bali yang memperoleh indeks SPBE dengan predikat sangat baik pada tahun 2023 menggunakan tools Axe DevTools, WAVE, dan Siteimprove.
2. Untuk mengetahui permasalahan dominan aksesibilitas pada *website* pemerintah kabupaten/kota di Provinsi Bali yang memperoleh indeks SPBE dengan predikat sangat baik pada tahun 2023.
3. Memberikan rekomendasi dalam mengatasi permasalahan aksesibilitas yang dominan pada *website* pemerintah kabupaten/kota di Provinsi Bali



yang memperoleh indeks SPBE dengan predikat sangat baik pada tahun 2023.

#### 1.4 Ruang Lingkup Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti merangkum batasan atau ruang lingkup dalam melakukan penelitian. Adapun ruang lingkup dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Objek penelitian ini adalah 3 *website* pemerintah kabupaten/kota di Provinsi Bali yang meraih indeks SPBE dengan predikat sangat baik pada tahun 2023.
2. Penelitian ini berfokus untuk menganalisis aksesibilitas 3 *website* pemerintah kabupaten/kota di Provinsi Bali yang meraih indeks SPBE dengan predikat sangat baik pada tahun 2023.
3. Penelitian ini mengacu pada pedoman *Web Content Accessibility Guideline* (WCAG) 2.1.
4. Penelitian ini berfokus pada halaman utama atau beranda dari 3 *website* pemerintah kabupaten/kota di Provinsi Bali yang meraih indeks SPBE dengan predikat sangat baik pada tahun 2023.
5. Penelitian ini berfokus untuk menemukan permasalahan aksesibilitas yang berkaitan dengan empat prinsip WCAG (*Perceivable, Operable, Understandable, dan Robust*), berbagai kriteria sukses, dan tiga level kesesuaian (A, AA, AAA) dalam WCAG 2.1.
6. Penelitian ini menggunakan 3 *tools accessibility checker*, yaitu Axe DevTools, WAVE, dan Siteimprove yang mampu mencakup 44 kriteria kesuksesan.
7. Hasil penelitian berupa analisis aksesibilitas *website* pada *website* pemerintah kabupaten/kota di Provinsi Bali yang meraih indeks SPBE dengan predikat sangat baik pada tahun 2023 menggunakan *tools* otomatis, pelanggaran aksesibilitas yang dominan atau paling banyak terdeteksi, dan rekomendasi perbaikan

8. Rekomendasi yang diberikan berupa saran perbaikan secara umum sesuai dengan WCAG 2.1 untuk pelanggaran aksesibilitas dominan pada *website* pemerintah kabupaten/kota di Provinsi Bali yang meraih indeks SPBE dengan predikat sangat baik pada tahun 2023 (rekomendasi tidak secara spesifik pada setiap komponen yang bermasalah).

### 1.5 Manfaat Penelitian

Setelah penelitian ini selesai serta tujuan penelitian tercapai, maka manfaat yang dapat diambil adalah:

1. Manfaat ilmiah atau teoritis dari penelitian ini adalah untuk memberikan sumbangsih pemikiran dan memberikan informasi mengenai perkembangan ilmu pengetahuan kepada pembaca tentang terkait analisis aksesibilitas *website* serta dapat menjadi referensi bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian serupa mengenai analisis aksesibilitas *website*.
2. Manfaat praktis dari penelitian ini adalah untuk memberikan hasil analisis aksesibilitas *website* yang dapat dijadikan bahan evaluasi bagi perancang dan pengembang *website* baik di bidang pemerintahan maupun diluar bidang pemerintahan.

