

**AKSESIBILITAS WEBSITE KEMENAG.GO.ID SEBAGAI
BENTUK PELAYANAN PUBLIK BAGI PENYANDANG
DISABILITAS**



SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)

Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam (KPI)
Konsentrasi *Public Relations*

Oleh:

Rifaa Rosyidah

2101026147

FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
SEMARANG

2025

PERSETUJUAN PEMBIMBING

NOTA PEMBIMBING

Lamp. : -
Hal : Persetujuan Naskah Skripsi

Kepada Yth.
Ketua Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam (KPI)
Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UTN Walisongo Semarang
Di Semarang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, mengadakan koreksi dan melakukan perbaikan sebagaimana mestinya, maka kami menyatakan bahwa proposal skripsi saudara:

Nama : Rifaa Rosyidah
NIM : 210106147
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi
Jurusan/ Konsentrasi : KPI/ Public Relations
Judul : Aksesibilitas Website Kemenag.go.id bagi Penyandang Disabilitas sebagai bentuk Pelayanan Publik

Dengan ini kami setuju, dan mohon agar segera diujikan. Demikian, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Semarang, 18 Juni 2025

Dosen Pembimbing



Farida Rachmawati, M.Sos.
NIP. 199107082019032021

PENGESAHAN

PENGESAHAN

SKRIPSI

Aksesibilitas *Website* Kemenag.go.id sebagai Bentuk Pelayanan Publik bagi
Penyandang Disabilitas

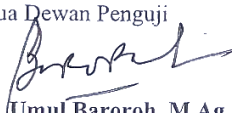
Oleh:

Rifaa Rosyidah
NIM. 2101026147

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 26 Juni 2025 dan
dinyatakan **LULUS** memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Sosial
(S.Sos)

Susunan Dewan Penguji

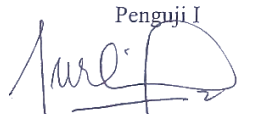
Ketua Dewan Penguji


Dr. Hj. Umul Baroroh, M.Ag.
NIP. 196605081991012001

Sekretaris Dewan Penguji


Nilnan Ni'mah, M.S.I
NIP. 198002022009012003

Penguji I


Dra. Amelia Rahmi, M.Pd.
NIP. 196602091993032003

Penguji II


H. M. Alfandi, M.Ag
NIP. 19710830199703001

Mengetahui,
Pembimbing


Farida Rachmawati, M.Sos
NIP. 199107082019032021

Disahkan oleh,
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Tanggal 3 Juli 2025


Prof. Dr. Mub. Fauzi, M.Ag.
NIP. 1963171998031003

LEMBAR PERNYATAAN

PERNYATAAN

Dengan ini, saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil kerja saya sendiri dan di dalamnya tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi di Lembaga Pendidikan lainnya. Pengetahuan yang diperoleh dari hasil penerbitan maupun yang belum/tidak diterbitkan, sumbernya dijelaskan di dalam tulisan dan daftar pustaka.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan untuk digunakan sebagaimana semestinya.

Semarang, 18 Juni 2025



Rifaa Rosyidah
NIM. 2101026147

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbil'alamin, puji syukur ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, taufik, hidayah, serta unayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi yang berjudul “Aksesibilitas *Website* Kemenag.go.id bagi Penyandang Disabilitas sebagai bentuk Pelayanan Publik”. Skripsi ini disusun sebagai pembelajaran dan syarat untuk mendapatkan gelar sarjana strata satu (S1) pada jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam (KPI), Fakultas Dakwah dan Komunikasi (FDK), Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang. Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada junjungan Nabi Agung Muhammad SAW, yang kita nantikan syafa'atnya kelak di Yaumul Qiyamah. Semoga kita termasuk ke dalam golongan umatnya yang mendapat syafa'atnya. Segala bentuk dukungan dan bantuan yang telah diberikan dari berbagai pihak, penulis menyampaikan terima kasih dengan penuh hormat kepada:

1. Prof. Dr. Nizar Ali, M.Ag, selaku Rektor Uin Walisongo Semarang.
2. Prof. Dr. Moh. Fauzi, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang.
3. Dr. Asep Dadang Abdullah, M.Ag. selaku Ketua Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam (KPI) Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang.
4. Dr. Abdul Ghoni, M.Ag. selaku Sekretaris Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam (KPI) Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang.
5. Ibu Farida Rachmawati, M.Sos. selaku dosen pembimbing yang luar biasa baik dan sabarnya. Di tengah kesibukannya sebagai dosen di jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam, tidak hanya memberikan arahan beliau juga memberikan motivasi kepada penulis untuk selalu mengusahakan yang terbaik.
6. Cinta pertama saya, alharhum bapak Wagino dan Ibuku tersayang ibu Urip, orang yang paling berpengaruh di kehidupan saya, mereka

adalah motivasi dan semangat saya untuk terus berusaha menjadi yang lebih baik sepanjang masa.

7. Adik laki-laki saya, Ilham Anwarul Asyrof yang sudah tumbuh dewasa dalam keadaan yang sedemikian rupa. Terima kasih dan mohon maaf karena proses kakakmu yang sedikit melambat.
8. Keluarga di Wonosobo, Mbah Kalsem dengan penuh kasih sayang sudah merawat saya sejak kelas 3 Sekolah Dasar. Beribu kasih dan sayang saya curhakan untuk beliau dan Mbah Sumiarto, orang tua dari almarhum bapak saya, terima kasih karena sudah melahirkan sosok hebat seperti almarhum bapak.
9. Keluarga di Semarang, yang selalu menjadi tempat pulang selama masa perkuliahan saya. Ibu Lilik, Bapak Santoso, yang sudah seperti orang tua sendiri. Adik sepupu saya Ameryl Iva, Retno Dewi dan Malika Zenda yang selalu memberikan cerita baru dalam keseharian saya.
10. Keluarga di Kalimantan, Bapak Benny dan Ibu Yanti orang yang selalu ada disetiap senang maupun susah yang sudah orang tua penulis lalui. Terima kasih atas semua hal baik yang sudah diberikan. Juga untuk Adik Shanum dan Syahzain dua bocah kecil yang mewarnai hari saya.
11. Biyu dan *Greeny*, Biyu (motor beat) sedangkan *Greeny* (laptop tempur) dua nyawa penulis semasa perkuliahan, terima kasih selalu menjadi yang terkuat, tanpa kalian penulis akan amat sangat kerepotan.
12. Sahabat seperjuangan, Ramadan, Risma, Dinda, Evilya, Anisa, Jeffri, Ulhaq, Fay, Wardani, Rayi, Alifia, Raudatunisa, Denny. Orang yang menemani semasa pengerjaan skripsi ini berlangsung. Dengan antusias dan penuh dukungan, semoga kita bisa mencapai titik terbaik dalam waktu yang secepat-cepatnya.
13. Mba dan mas tersayang, Isna Nurul Sabrina, Imam Adlan, Teguh Hadi dan Dinunah yang selalu memberikan dukungan afirmasi positif mulai

dari proses pengerjaan proposal hingga saat ini. Terima kasih sudah kebersamai dengan segala ke-random-an saya.

14. Keluarga besar Walisongo TV, sobat KPI 2021, dan Kelompok KKN MIT Posko 44 2024, teman-teman komunitas, teman kelas KPI D yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terima kasih karena sudah mewarnai kehidupan saya selama di perkuliahan.
15. Komunitas Sahabat Mata dan SLB Widya Bhakti, objek penelitian saya dalam tulisan ini. Terima kasih sudah memberikan ruang untuk mengenalkan saya dengan kehidupan teman-teman yang memiliki semangat luar biasa untuk terus merajut asa dalam setiap masa.
16. *Last but not least*, diri saya sendiri atas segala usaha untuk selalu menjadi yang lebih baik dari kemarin, semoga mimpimu bisa berwujud nyata untuk bahagiamu dan orang di sekitarmu.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak untuk perbaikan di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan masyarakat luas. Amin Ya Rabbal 'Alamin.

Semarang, 08 Juni 2025



Rifaa Rosyidah

NIM. 2101026147

PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur dan kerendahan hati, skripsi ini saya persembahkan untuk cinta pertama saya:

Terima kasih, Bapak, adanya saya disini adalah karenamu. Maaf karena proses anakmu yang melambat, saya ingat sekali setahun sebelum Bapak berpulang, saya sempat ingin berhenti kuliah agar bisa lebih lama merawatnya namun, ia menyampaikan, *“Bapak dari dahulu ingin sekali memberikan pendidikan yang cukup untuk anak-anak, maafkan Bapak ya tidak bisa memberi apa-apa selain hal ini, semoga dengan ini bisa memberikan kehidupan yang lebih baik untuk Rifa”*. Bapak adalah sosok paling hebat dalam hidup saya, ia hanya lulusan Sekolah Dasar, namun hal tersebut tidak mematahkan semangatnya dalam berusaha menjadi manusia yang utuh, untuk keluarga kecilnya.

Bapak dan ibu dua manusia baik yang memutuskan untuk hidup bersama, dengan banyak kekurangan yang dimiliki mereka membuktikan kepada dunia bahwa Allah Maha Kaya, ketika seseorang memiliki niat baik pasti akan diindahkan pada waktunya. Tanpa mereka saya tidak akan sampai disini. Saya percaya bapak melihat saya dari jauh, izinkan saya menyampaikan, bapak, saya sudah sampai di salah satu harapan bapak, semoga kabar ini bisa menyenangkan bagimu. Terima kasih sudah membesarkan saya dengan baik.

Semarang, 08 Juni 2025



Rifaa Rosyidah

NIM. 2101026147

MOTTO

"Kesabaran itu ada dua: sabar atas sesuatu yang tidak kamu ingin, dan sabar menahan diri dari sesuatu yang kamu ingini."

— **Ali bin Abi Thalib**

ABSTRAK

Rifaa Rosyidah, 2101026147. Aksesibilitas *Website* Kemenag.go.id Bagi Penyandang Disabilitas Sebagai Bentuk Pelayanan Publik. Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam. Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang. 2025

Kemenag RI memiliki komitmen untuk memastikan bahwa seluruh warga negara, tanpa terkecuali, dapat mengakses layanan keagamaan secara setara tanpa hambatan. Pada peringatan Hari Kemerdekaan RI ke-78, Kementerian Agama Republik Indonesia meluncurkan fitur baru pada *website* resminya untuk meningkatkan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas. Dalam menjamin aksesibilitas *website*, terdapat sebuah pedoman yang mengatur tentang aksesibilitas situs web dibuat oleh *World Wide Web Consortium* (W3C), yang merupakan organisasi independen berskala internasional, yang telah menetapkan standar universal berperan sebagai acuan bagi *website* dalam memastikan aksesibilitasnya. Standar ini dikenal sebagai *Web Content Accessibility Guidelines* (WCAG). WCAG memiliki 4 prinsip (*Perceivable, Operable, Understandable and Robust*) yang harus dipatuhi dalam pemenuhan aksesibilitas sebuah *website*. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara kepada penyandang disabilitas netra dan rungu, observasi web menggunakan *WAVE Evaluation Tools* dan dokumentasi dari arsip dokumen Humas Kemenag RI serta standar WCAG. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat aksesibilitas *website* kemenag.go.id yang merupakan salah satu alat komunikasi publik humas Kemenag RI sudah aksesibel bagi penyandang disabilitas.

Hasil penelitian ini, menunjukkan bahwa *Website* kemenag.go.id telah memiliki fondasi awal dalam menyediakan fitur-fitur aksesibilitas. Namun, dilihat dari prinsip WCAG 2.1 tingkat aksesibilitas *website* kemenag.go.id belum mencapai tingkatan Level A atau level minimum, baik dari pengalaman pengguna maupun dari penilaian teknis, implementasi tersebut belum memadai untuk memenuhi kebutuhan penyandang disabilitas. Keterbatasan akses ini berdampak langsung pada keadilan informasi dan partisipasi sosial. Informasi keagamaan, pengumuman layanan publik, serta program-program Kementerian Agama tidak dapat diakses secara mandiri oleh sebagian penyandang disabilitas. Implikasi dari kondisi ini adalah terbatasnya partisipasi masyarakat disabilitas dalam memperoleh informasi dan layanan keagamaan, serta meningkatnya risiko eksklusi sosial berbasis digital.

Kata Kunci : Aksesibilitas, Website, Penyandang Disabilitas, Pelayanan Publik

DAFTAR ISI

AKSESIBILITAS <i>WEBSITE</i> KEMENAG.GO.ID SEBAGAI BENTUK PELAYANAN PUBLIK BAGI PENYANDANG DISABILITAS.....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
PERSEMBAHAN.....	viii
MOTTO	ix
ABSTRAK.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
1. Tujuan Penelitian.....	6
2. Manfaat Penelitian.....	6
D. Tinjauan Pustaka	7
E. Metode Penelitian.....	10
1. Jenis dan Pendekatan Peneliti.....	10
2. Definisi Konseptual	10
3. Sumber dan Jenis Data	11
4. Teknik Pengumpulan data	13
5. Teknik Analisis Data	14
F. Sistematika Penulisan	16
BAB II AKSESIBILITAS <i>WEBSITE</i> SEBAGAI BENTUK PELAYANAN PUBLIK BAGI PENYANDANG DISABILITAS	18
A. Pelayanan Publik.....	18
1. Konsep Pelayanan Publik.....	18

2. Prinsip Pelayanan Publik.....	19
3. Unsur-unsur Pelayanan Publik	21
4. Peran Humas dalam Pelayanan Publik	22
B. Aksesibilitas <i>Website</i>	24
1. Konsep Aksesibilitas <i>Website</i>	24
2. Web Content Accessibility Guidelines (WCAG)	26
3. WAVE Web Accessibility Tools	31
C. Penyandang Disabilitas	32
1. Gambaran Umum Penyandang Disabilitas.....	32
2. Kebutuhan Aksesibilitas Penyandang Disabilitas Sensorik	34
BAB III AKSESIBILITAS WEBSITE KEMENAG.GO.ID BAGI	
PENYANDANG DISABILITAS	38
A. Aksesibilitas <i>Website</i> Ramah Disabilitas (Kemenag.go.id).....	38
B. Aksesibilitas <i>Website</i> Kemenag.go.id Berdasarkan Hasil Audit WAVE <i>Web Accessibility Tools</i>	42
C. Profil Informan Penelitian.....	48
1. Komunitas Sahabat Mata.....	48
2. SLB (Sekolah Luar Biasa) Widya Bhakti	52
BAB IV ANALISIS AKSESIBILITAS WEBSITE KEMENAG.GO.ID SEBAGAI	
BENTUK PELAYANAN PUBLIK BAGI PENYANDANG DISABILITAS	57
A. Aksesibilitas <i>Website</i> Kemenag.go.id bagi Penyandang Disabilitas	57
B. Aksesibilitas <i>Website</i> Kemenag.go.id sebagai bentuk Pelayanan Publik bagi Penyandang Disabilitas	65
BAB V PENUTUP.....	68
A. Kesimpulan	68
B. Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Tampilamn WAVE <i>Evaluation Tools</i>	31
Gambar 3.1 Halaman <i>Website</i> Kemenag.go.id.....	39
Gambar 3.2 Fitur Pengubah Ukuran Teks <i>Website</i> Kemenag.go.id.....	39
Gambar 3.3 Fitur Pengubah kontras <i>Website</i> Kemenag.go.id.....	40
Gambar 3.4 Fitur <i>Audio Generate Website</i> Kemenag.go.id.....	40
Gambar 3.5 Fitur Navigasi Kursor <i>Website</i> kemenag.go.id.....	41
Gambar 3.6 Ikon Aksesibilitas <i>Website</i> Kemenag.go.id.....	41
Gambar 3.7 Hasil Audit WAVE <i>Evaluation Tools</i>	41
Gambar 3.8 Tampilan Menu <i>Error</i>	42
Gambar 3.9 Tampilan Menu <i>Contrast Error</i>	43
Gambar 3.10 Tampilan Menu <i>Alerts</i>	44
Gambar 3.11 Tampilan Menu <i>Features</i>	45
Gambar 3.12 Tampilan Menu <i>Structural Element</i>	46
Gambar 3.13 Tampilan Menu ARIA.....	47

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Kebutuhan fitur aksesibilitas penyandang disabilitas.....	38
Tabel 4.1 Analisis hasil audit menggunakan WAVE <i>Web Accessibility Tools</i>	62
Tabel 4.2 Analisis Hasil Komparatif Wawancara dan Audit Teknis.....	63

DAFTAR LAMPIRAN

Surat Izin Penelitian.....	74
<i>Interview Guidline</i>	76
Dokumentasi Kegiatan Penelitian.....	78
Daftar Riwayat Hidup.....	79

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik tidak sekadar pemenuhan kebutuhan dasar, tetapi juga menjadi sarana untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Pelayanan publik perlu diberikan secara adil dan tidak diskriminatif (Kurniawan, 2017). Pemerintah sebagai entitas yang bertanggung jawab atas kesejahteraan masyarakat, pemerintah memiliki kewajiban untuk menyediakan berbagai layanan yang dibutuhkan oleh seluruh lapisan masyarakat. Layanan publik yang berkualitas dan mudah diakses menjadi indikator keberhasilan suatu pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan rakyatnya (Kristian et al., 2022).

Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika mewajibkan tentang Penyelenggaraan Portal dan Situs Web Badan Pemerintahan, setiap instansi pemerintahan untuk memanfaatkan website sebagai portal nasional guna mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan publik (Menteri Komunikasi dan Informatika, 2017).

Sementara itu, menurut Heeks (2002) pelayanan publik digital mengacu pada penggunaan teknologi digital untuk memberikan layanan pemerintah kepada warga negara, meningkatkan aksesibilitas, efisiensi dan keterlibatan masyarakat. Heeks juga menjelaskan beberapa aspek kunci dari layanan publik digital yang mewakili pendekatan transformatif terhadap tata kelola yang bertujuan untuk meningkatkan keterlibatan warga dan meningkatkan penyampaian layanan. Namun, keberhasilan ini tergantung pada pemahaman konteks lokal, mengatasi tantangan, dan memastikan keberlanjutan dalam implementasi.

Dalam konteks ini Humas (hubungan masyarakat), memainkan peran yang sangat penting untuk memastikan pelayanan publik tidak hanya tersedia, tetapi juga dipahami, diakses, dan dievaluasi oleh masyarakat. Humas menjadi jembatan antara harapan masyarakat dan

realitas pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Van Dijk (2006) menjelaskan mengenai pentingnya peran humas dalam mengurangi kesenjangan digital melalui komunikasi yang inklusif. Layanan publik digital merupakan salah satu alat komunikasi yang digunakan oleh humas dalam menjembatani informasi dengan masyarakat, maka dari itu penting untuk memperhatikan aksesibilitas dari layanan publik terutama dalam sektor digital (Satria & Hidriani, 2021).

Dalam praktiknya, penerapan TIK memungkinkan terjadinya *critical* area seperti risiko terhadap privasi, aksesibilitas, dan kesenjangan media dapat menimbulkan permasalahan baru yang bisa saja terjadi (Verčič et al., 2015). Terutama aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, dimana jumlah penyandang disabilitas di Indonesia tercatat sebanyak 22,97 juta orang, atau sekitar 8,5% dari keseluruhan populasi (Badan Pusat Statistik, 2023).

Dalam hal ini penyandang disabilitas sensorik (tunanetra dan tunarungu) menghadapi tantangan serius dalam mengakses layanan publik digital. Data dari riset AIDRAN dan The Nippon Foundation (2024) menunjukkan bahwa terdapat sekitar 4 juta penyandang disabilitas netra di Indonesia, sementara menurut estimasi dari BPS dan studi akademik, disabilitas sensorik usia produktif secara keseluruhan mencapai lebih dari 35 ribu jiwa. Angka ini mencerminkan bahwa disabilitas sensorik bukan kelompok minoritas yang dapat diabaikan. Mereka memiliki hak yang sama untuk mendapatkan informasi yang relevan, akurat, dan dapat diakses dengan mudah. Sayangnya, banyak website instansi pemerintah yang masih belum sepenuhnya menerapkan prinsip-prinsip aksesibilitas sesuai dengan standar internasional seperti *Web Content Accessibility Guidelines* (WCAG).

Pemerintah Indonesia telah menerapkan kebijakan untuk menjamin aksesibilitas bagi penyandang disabilitas guna mewujudkan kesetaraan kesempatan. Ketentuan mengenai aksesibilitas informasi publik bagi penyandang disabilitas tercantum dalam Peraturan Pemerintah No. 42

Tahun 2020, yang menegaskan bahwa layanan publik harus dirancang untuk memenuhi kebutuhan seluruh masyarakat, termasuk dalam aspek komunikasi dan informasi, dengan memastikan kemudahan akses bagi penyandang disabilitas (Presiden Republik Indonesia, 2020).

Aksesibilitas layanan memiliki peran krusial bagi masyarakat, terutama dalam memberikan pelayanan kepada kelompok rentan (Widodo, 2013). Aksesibilitas *website* yang baik akan memastikan bahwa semua orang, termasuk penyandang disabilitas, dapat mengakses informasi dan layanan publik yang disediakan secara daring. *Website* yang aksesibel adalah situs yang dirancang agar dapat diakses, digunakan, dan dinavigasi dengan baik oleh semua orang, termasuk penyandang disabilitas (Arasid et al., 2018). Pengembangan *website* yang aksesibel bertujuan untuk memastikan bahwa penyandang disabilitas dapat memperoleh informasi dengan mudah tanpa hambatan.

Kementerian Agama Republik Indonesia (Kemenag RI) merupakan salah satu lembaga pemerintah yang memiliki peran sentral dalam kehidupan beragama masyarakat Indonesia, serta memiliki potensi besar untuk memanfaatkan teknologi digital dalam memberikan informasi, menyediakan pelayanan, dan menjembatani komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Dalam memberikan pelayanan informasi Kemenag RI memanfaatkan berbagai media termasuk media online, sejalan dengan salah satu program Kemenag RI dalam mewujudkan Transformasi Digital Pelayanan keagamaan, Menteri Agama Yaqut Cholil Qoumas berhasil raih penghargaan detikcom Awards 2023 sebagai kategori Tokoh Transformasi Digital dengan membangun pelayanan digital di antaranya, penerbitan Aplikasi Pusaka SuperApps, Daftar Haji Jadi Mudah dengan SISKOHAT Terintegrasi, Sertifikasi Halal SIHALAL, SIMKAH Daftar Nikah Jadi Mudah, Cyber Islamic University, ASN Semakin Smart Berkat MOOC Pintar, Quran Isyarat, *Website* Ramah Disabilitas, dan Satu Data Kemenag (Kementerian Agama, 2023: www.kemenag.go.id).

Selaras dengan misi Kementerian Agama RI yaitu, “Meningkatkan Layanan Keagamaan Yang Adil, Mudah dan Merata” hal tersebut mencerminkan komitmen Kemenag RI untuk memastikan bahwa seluruh warga negara, tanpa terkecuali, dapat mengakses layanan keagamaan secara setara tanpa hambatan. Tepat pada hari kemerdekaan Republik Indonesia ke-78, Kemenag RI menghadirkan layanan informasi yang lebih ramah disabilitas. Dikutip dari pernyataan Menag 2023 Yaqut Cholil Qoumas bahwa, “Keterbukaan informasi adalah amanah undang-undang dan hak semua warga, termasuk sahabat disabilitas. Pada momentum HUT ke-78 Republik Indonesia, kami hadirkan fitur baru yang memudahkan akses disabilitas pada layanan informasi Kemenag RI pada www.kemenag.go.id. Fitur ramah disabilitas tersebut tersedia pada laman Kemenag RI ditandai dengan ikon *Internasional Symbol of Access* atau Kursi Roda berwarna biru dalam format *pop up* pada sisi kiri tampilan situs web. *Website* Ramah Disabilitas Kemenag RI menyajikan beberapa fitur yang akan membantu penyandang disabilitas dalam mengakses informasi melalui *website* seperti fitur mengubah teks menjadi audio, mengubah tampilan halaman menjadi skala abu-abu atau warna klise, penerangan otomatis, fitur perbesar dan perkecil teks, deskripsi image dan lain sebagainya.

Untuk menjamin aksesibilitas sebuah *website*, diperlukan standar yang berfungsi sebagai panduan dalam pengembangannya agar dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. *World Wide Web Consortium* (W3C), merupakan organisasi independen berskala internasional, yang telah menetapkan standar universal berperan sebagai acuan bagi *website* dalam memastikan aksesibilitasnya (W3C, 2023a). Standar ini dikenal sebagai *Web Content Accessibility Guidelines* (WCAG), yang berisi serangkaian aturan dan spesifikasi teknis untuk memastikan pengembangan *website* yang aksesibel serta dapat diterapkan secara global.

Fithriyaningrum, et al., (2021) tentang aksesibilitas *website* menunjukkan bahwa masih banyak situs web yang belum sepenuhnya memenuhi standar level A karena belum mampu mencapai semua kriteria sukses pada level tersebut. Beberapa kriteria yang menyebabkan ketidakcapaian ini meliputi *text alternative*, penggunaan warna, tujuan tautan, serta judul dan label. Penelitian tersebut juga menyatakan bahwa hingga saat ini belum ada penelitian yang menyajikan tinjauan literatur sistematis mengenai analisis aksesibilitas *website* yang dilakukan secara manual atau yang melibatkan responden secara langsung. Padahal, analisis manual dan pendekatan berbasis responden terutama dari kalangan penyandang disabilitas sangat penting untuk memahami hambatan nyata yang dihadapi dalam mengakses layanan digital.

Berdasarkan laporan WebAIM Million Report 2024, dari satu juta situs web terpopuler yang dianalisis secara global, sekitar 95,9% situs web masih belum memenuhi standar aksesibilitas minimum WCAG Level A, dengan rata-rata terdapat lebih dari 50 pelanggaran aksesibilitas per halaman (WebAIM, 2024). Di Indonesia sendiri, temuan serupa dilaporkan oleh AIDRAN, yang menyatakan bahwa mayoritas situs web pemerintah dan perguruan tinggi masih belum ramah difabel, meskipun telah ada regulasi nasional seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 dan Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2020 yang mewajibkan penyediaan aksesibilitas digital bagi penyandang disabilitas (AIDRAN, 2023).

Minimnya optimalisasi aksesibilitas *website* bagi penyandang disabilitas menjadikan permasalahan ini sebagai isu krusial yang harus segera ditangani. *Website* pemerintah yang ramah akses dapat menciptakan layanan yang lebih inklusif bagi semua masyarakat, mendorong partisipasi mereka dalam berbagai layanan, serta berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan pemerintah secara keseluruhan (Sanchez-Gordon et al., 2020).

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis apakah salah satu alat komunikasi yang digunakan Kemenag RI dalam menyebarkan informasi yaitu *website* ramah disabilitas memiliki tingkatan yang sesuai dengan standar WCAG, peneliti telah mengkaji hal tersebut dengan judul penelitian Aksesibilitas *Website* Kemenag.go.id Sebagai Bentuk Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas. Dengan cara ini diharapkan Pemerintah terutama Kemenag RI dapat mengembangkan fitur yang lebih ramah disabilitas, untuk mendorong kualitas hidup dan kemandirian penyandang disabilitas dalam kehidupan bermasyarakat.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah: bagaimana tingkat aksesibilitas *website* kemenag.go.id sebagai bentuk pelayanan publik bagi penyandang disabilitas?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pemaparan permasalahan di atas tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat aksesibilitas *website* kemenag.go.id sebagai bentuk pelayanan publik bagi penyandang disabilitas.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

1) Pengembangan Literatur

Hasil penelitian ini dapat memperkaya literatur yang ada tentang aksesibilitas *website* dan pelayanan publik. Dengan memberikan temuan-temuan empiris yang spesifik, penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang sejenis.

2) Pemahaman tentang Inklusi Digital

Penelitian ini memberikan wawasan tentang pentingnya inklusi digital dalam konteks pelayanan publik digital, khususnya bagi kelompok penyandang disabilitas.

b. Manfaat Praktis

1) Peningkatan Kualitas Layanan Publik

Hasil penelitian ini dapat memberikan rekomendasi konkret kepada Kemenag RI untuk meningkatkan aksesibilitas *website*, sehingga dapat menjamin bahwa semua lapisan masyarakat dapat mengakses dan memanfaatkan layanan yang disediakan.

2) Kontribusi Bagi Masyarakat

Secara lebih luas, penelitian ini dapat berkontribusi pada peningkatan kualitas hidup masyarakat, khususnya bagi kelompok rentan seperti penyandang disabilitas. Dengan akses yang lebih mudah ke layanan publik, penyandang disabilitas dapat memperoleh manfaat yang sama dengan kelompok masyarakat lainnya.

D. Tinjauan Pustaka

1. Artikel Jurnal oleh Fithriyaningrum, et al., (2021) dengan judul “Analisis Aksesibilitas *Website* berdasarkan *Web Content Accessibility Guidelines* (WCAG): Ulasan Literatur Sistematis” Penelitian ini menggunakan metode tinjauan sistematis, yaitu pendekatan yang bertujuan untuk mengidentifikasi, mengevaluasi, dan menganalisis penelitian yang relevan guna menjawab pertanyaan penelitian. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa berbagai studi mengenai aksesibilitas *website* mengungkapkan masih banyak situs yang belum sepenuhnya memenuhi kriteria sukses sebagaimana ditetapkan dalam pedoman WCAG yang diantaranya adalah: *text alternative*, *use of color*, *link purpose*, *headings and labels*. Penelitian analisis aksesibilitas *website* bertujuan agar *website* tersebut lebih inklusif,

sehingga dapat diakses oleh seluruh pengguna termasuk penyandang disabilitas (Fithriyaningrum et al., 2021).

2. Artikel Jurnal oleh Pramashela dan Rachim, (52021) dengan judul “Aksesibilitas Pelayanan Publik bagi Penyandang Disabilitas di Indonesia” penelitian ini bertujuan untuk menganalisis aksesibilitas layanan publik, khususnya dalam penyediaan akomodasi bagi penyandang disabilitas di berbagai kota di Indonesia. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif melalui studi kepustakaan, yang mencakup serangkaian aktivitas seperti pengumpulan data dari literatur, membaca, mencatat, serta mengolah informasi yang relevan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari data perwakilan kota yang mencerminkan Jawa Barat, Jawa Timur, dan Jawa Tengah, hanya 2 dari 10 kota, yaitu Tegal dan Banda Aceh, yang telah mengoptimalkan aksesibilitas layanan publik bagi penyandang disabilitas. Sementara itu, 8 kota lainnya masih belum sepenuhnya mengimplementasikan layanan publik yang ramah bagi penyandang disabilitas. (Pramashela & Rachim, 2021).
3. Artikel Jurnal oleh Rahman, et. al., (2020) dengan judul “Efektivitas Pelayanan Informasi Melalui *Website* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda” Penelitian ini menerapkan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data yang meliputi studi kepustakaan, observasi, wawancara, dan dokumentasi. Lokasi penelitian berada di Kecamatan Samarinda Ilir, Kota Samarinda. Kebijakan terkait penyediaan informasi melalui website merupakan strategi yang diadopsi oleh Pemerintah Pusat dalam upaya mengembangkan layanan publik berbasis teknologi, yang dikenal dengan konsep *e-Government*. Tujuan utama dari penerapan *e-Government* melalui *website* adalah mempercepat layanan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi program pelayanan informasi berbasis *website* di Kecamatan Samarinda Ilir masih belum sepenuhnya efektif. Meskipun

Pemerintah Kecamatan telah menjalankan program ini dengan baik, minat masyarakat sebagai pengguna layanan masih rendah. Akibatnya, interaksi timbal balik antara pemerintah kecamatan dan masyarakat dalam pemanfaatan layanan informasi digital ini belum optimal. Berdasarkan temuan dan analisis yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa keberhasilan program ini belum sepenuhnya tercapai karena kurangnya partisipasi aktif masyarakat dalam mengakses layanan informasi melalui website pemerintah kecamatan (Rahman, et al., 2020).

4. Artikel Jurnal oleh Lasmana, et al., (2023) dengan judul “Inklusi Digital: Pemanfaatan Situs Web Untuk Mendorong Kualitas Hidup dan kemandirian Tunanetra” penelitian ini menggunakan data sekunder yang diperoleh dari Kementerian Komunikasi dan Informatika serta Badan Pusat Statistik. Dalam era digital, terdapat beberapa strategi pembelajaran yang dapat diterapkan oleh pendidik, seperti mengembangkan model pembelajaran, berinovasi, serta mengevaluasi proses pembelajaran dengan memanfaatkan media digital. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerimaan informasi melalui situs web bagi penyandang tunanetra dipengaruhi oleh beberapa faktor, termasuk tujuan penggunaan serta cara penyampaian pesan. Untuk meningkatkan inovasi dalam penerimaan informasi digital, diperlukan penggunaan perangkat lunak pembaca layar seperti *JAWS for Windows*, yang dapat membantu tunanetra dalam menguasai keterampilan mengetik sepuluh jari dengan lebih mudah. (Lasmana et al., 2023).
5. Artikel Jurnal oleh Amaliah, et. al., (2023) dengan judul “Analisis Aksesibilitas Website Pemerintah Provinsi Indonesia Sebagai Implementasi *Corporate Digital Responsibility* terhadap *E-Government*” Penelitian ini bertujuan untuk menilai tingkat aksesibilitas website pemerintah provinsi di Indonesia sebagai bagian dari implementasi *Corporate Digital Responsibility* (CDR) dalam *e-government*. Metode yang digunakan adalah analisis isi kuantitatif

dengan bantuan axe DevTools sebagai alat evaluasi otomatis untuk mengumpulkan data dari 34 *website* pemerintah provinsi. Penelitian ini mengacu pada standar aksesibilitas WCAG 2.1 yang ditetapkan oleh W3C. Hasil penelitian mengungkapkan adanya 2.088 pelanggaran aksesibilitas pada 34 *website* yang dianalisis, dengan 24 jenis kesalahan yang dikategorikan ke dalam tiga kelompok utama. Pelanggaran ini berdampak pada penyandang disabilitas dengan berbagai kebutuhan dan kemampuan dalam mengakses informasi publik. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi kembali dalam pengelolaan *website* guna memastikan keterjangkauan informasi bagi seluruh masyarakat. Selain itu, peran praktisi humas pemerintah perlu diperkuat agar setiap komunikasi pemerintah dapat diakses oleh semua, termasuk penyandang disabilitas (Amaliah, et. al., 2023).

E. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Peneliti

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif, yang bertujuan mengumpulkan data deskriptif mengenai individu-individu dan perilaku yang diamati dalam bentuk ekspresi lisan maupun tertulis (Lexy J, 2013). Penelitian ini mengadopsi metode deskriptif dengan tujuan untuk menjelaskan data atau fakta secara teratur. metode deskriptif digunakan untuk menganalisis data dalam penelitian ini. Metode ini digunakan untuk menggambarkan (*to describe*), menjelaskan dan menjawab pertanyaan mengenai aksesibilitas *website* Kementerian Agama sebagai bentuk pelayanan publik (Arifin, 2014). Proses pengumpulan data melibatkan informasi berupa kata-kata dan gambar, bukan berfokus pada angka-angka.

2. Definisi Konseptual

Definisi konseptual merupakan upaya yang dilakukan oleh peneliti dalam menjelaskan aspek-aspek penelitian dengan memperhatikan

batasan-batasan yang berkaitan dengan penelitian agar tidak terjadi kekeliruan.

Aksesibilitas adalah tingkat kemudahan suatu layanan, fasilitas, atau sistem dalam digunakan oleh semua individu, termasuk penyandang disabilitas, tanpa hambatan signifikan (W3C, 2018). Aksesibilitas merujuk pada sejauh mana *website* Kemenag.go.id dapat digunakan oleh penyandang disabilitas sesuai dengan standar *Web Content Accessibility Guidelines* (WCAG) 2.1, yang mencakup aspek *Perceivable* (dapat dilihat), *Operable* (dapat digunakan), *Understandable* (dapat dipahami), dan *Robust* (tahan lama dan kompatibel dengan berbagai teknologi *assistive*).

Pelayanan publik dalam penelitian ini merujuk pada layanan digital berbasis *website*. *Website* Kemenag.go.id merupakan portal resmi Kemenag RI yang menyediakan berbagai informasi dan layanan publik. *Website* ini menjadi salah satu bentuk digitalisasi pelayanan publik yang harus bersifat inklusif bagi seluruh masyarakat, termasuk penyandang disabilitas.

Penelitian ini berfokus pada pengalaman penyandang disabilitas dalam menggunakan *website* ramah disabilitas dan pengukuran tingkat aksesibilitas *website* berdasarkan pedoman *Web Content Accessibility Guidelines* (WCAG) dengan fokus pada prinsip aksesibilitas *website* (POUR) yang meliputi; *Perceivable*, *Operable*, *Understandable*, dan *Robust*. Analisis dilakukan dengan teknik wawancara terhadap penyandang disabilitas netra dan rungu, observasi *website* dan dokumentasi berdasarkan acuan pedoman WCAG.

3. Sumber dan Jenis Data

Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder sebagai sumber data. Data primer merujuk pada informasi yang dikumpulkan secara langsung dari lokasi penelitian atau tempat terjadinya peristiwa (Nasution, 2011). Data sekunder adalah data yang telah ada atau telah dikumpulkan oleh individu atau badan lain, misalnya data statistik

yang dipublikasikan, laporan penelitian, atau artikel jurnal (Sekaran, 2003). Sedangkan jenis data dalam penelitian dalam penelitian kualitatif yang digunakan biasanya berupa kata-kata dan tindakan (Lofland, 2009). Sumber data dalam penelitian ini berasal dari hasil wawancara kepada pengguna *website* penyandang disabilitas sensorik. Secara spesifik, narasumber yang menjadi fokus penelitian ini adalah:

- a. Disabilitas netra: 3 orang anggota dari komunitas Sahabat Mata Semarang
- b. Disabilitas rungu: 3 orang dari SLB Widya Bhakti Semarang

Total narasumber yang akan diwawancarai berjumlah 6 orang. Selain itu, Observasi langsung terhadap *website* kemenag.go.id juga akan dilakukan untuk menganalisis aksesibilitas *website* berdasarkan acuan WCAG (*Web Content Accessibility Guidelines*) dengan bantuan alat *WAVE evaluation tools*.

Kriteria dan pemilihan narasumber dari penelitian ini merupakan seseorang dengan usia 16-30 tahun. Pemilihan narasumber dengan total 6 orang berdasarkan pertimbangan berikut:

- a. Representasi disabilitas sensorik utama, disabilitas netra dan disabilitas rungu merupakan dua jenis disabilitas sensorik yang paling signifikan dalam interaksi dengan *website*. Pemilihan kedua kelompok ini memungkinkan peneliti untuk memperoleh gambaran komprehensif mengenai tantangan aksesibilitas yang berbeda.
- b. Variasi kebutuhan aksesibilitas, pengguna disabilitas netra sangat bergantung pada *screen reader* dan navigasi *keyboard*, sementara pengguna disabilitas rungu membutuhkan informasi yang visual dan teks alternatif untuk konten audio. Dengan melibatkan kedua kelompok, peneliti dapat mengidentifikasi masalah aksesibilitas yang beragam dan relevan.
- c. Aksesibilitas dan keterlibatan narasumber, komunitas Sahabat Mata dan SLB Widya Bhakti dipilih karena kemudahan akses

untuk peneliti dan potensi keterlibatan yang baik dari calon narasumber. Hal ini penting untuk memastikan kelancaran proses wawancara dan mendapatkan data yang berkualitas.

- d. Kedalaman informasi, Meskipun jumlah narasumber relatif kecil (6 orang), dalam penelitian kualitatif, fokus utama adalah pada kedalaman informasi yang diperoleh, bukan pada kuantitas narasumber (Creswell, 2014).

Dengan 3 narasumber dari setiap kelompok disabilitas, peneliti dapat menggali pengalaman mereka secara mendalam dan memperoleh pemahaman yang kaya mengenai persepsi dan kendala aksesibilitas *website* Kemenag.go.id. Jumlah ini dianggap cukup untuk mengidentifikasi pola dan tema-tema kunci yang muncul dari pengalaman pengguna disabilitas.

4. Teknik Pengumpulan data

A. Observasi

Proses pengumpulan data mencakup perencanaan penelitian yang terstruktur dan memiliki tujuan yang spesifik, pencatatan hasil pengamatan secara sistematis, serta pengujian dan pengendalian observasi untuk menjamin akurasi data yang diperoleh (Bungin, 2007). Peneliti telah melakukan pengamatan mendalam pada *website* Kementerian Agama (kemenag.go.id) untuk melihat dan menguji fitur yang tersedia apakah sudah sesuai dengan prinsip aksesibilitas WCAG dengan bantuan *WAVE Evaluation Tools* untuk mengukur secara teknis.

B. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan secara terstruktur dengan mengajukan pertanyaan langsung yang disesuaikan dengan tujuan penelitian (Sutrisno, 1980). Wawancara bersifat *Open Ended* (tidak terstruktur), Peneliti telah melakukan wawancara yang mengenai tingkat

aksesibilitas *website*. Narasumber dalam penelitian ini adalah penyandang disabilitas yang dipilih melalui teknik purposive sampling yaitu penyandang disabilitas sensorik (netra dan rungu).

C. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data sekunder yang melibatkan penggunaan dokumen dan catatan yang sudah ada atau dipublikasikan untuk mendukung penelitian. Dokumen dapat berupa tulisan, gambar, atau karya monumental dari seseorang (Arikunto, 2013). Dalam konteks penelitian ini, dokumentasi berfokus pada analisis data sekunder yang relevan. Teknik dokumentasi dalam penelitian ini menggunakan analisis dokumen WCAG (*Web Content Accessibility Guidelines*), Peneliti secara sistematis menelaah dokumen WCAG yang diterbitkan oleh *World Wide Web Consortium* (W3C). Ini termasuk mempelajari prinsip-prinsip (*Perceivable, Operable, Understandable, Robust*), *guideline*, dan kriteria sukses (level A, AA, AAA) yang menjadi standar global untuk aksesibilitas web.

5. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan secara berkesinambungan, baik selama proses pengumpulan data berlangsung maupun setelahnya dalam kurun waktu tertentu (Moleong & Lexy, 2006). Untuk memudahkan proses pengambilan keputusan, peneliti memanfaatkan metode analisis data kualitatif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman, yang terdiri dari tiga langkah atau alur yang berbeda. Metode ini digunakan dalam upaya meningkatkan kemampuan dalam memahami dan menganalisis data secara efisien atau dikenal dengan sebutan model interaktif. Model interaktif ini terdiri dari tiga gal utama (Idrus, 2009).

a. Reduksi Data

Reduksi data merupakan komponen yang sangat penting dalam analisis data. Ini melibatkan data dari observasi lapangan, dengan fokus pada pemilihan dan penyederhanaan serta abstraksi informasi. Proses ini berlangsung sepanjang penelitian dimulai dengan langkah awal menyeleksi dan mengklasifikasikan data.

Data ini kemudian dikelompokkan sedemikian rupa hingga mencapai kesimpulan yang dapat diverifikasi. Selama pelaksanaan penelitian, peneliti harus memperhatikan dan mencatat semua informasi yang relevan dengan aksesibilitas *website* kemenag.go.id sebagai bentuk pelayanan publik bagi penyandang disabilitas.

b. Penyajian data

Penyajian data melibatkan penggambaran informasi dan penyusunan kalimat secara logis dan terstruktur, sehingga memudahkan pembacaan dan pemahaman. Penyajian ini mengikuti urutan naratif yang didasarkan pada pertimbangan masalah serta logika penelitian.

Dalam proses ini, peneliti menyortir dan menganalisis hasil wawancara yang telah dilakukan dengan penyandang disabilitas sensorik, serta menganalisis hasil evaluasi teknis menggunakan *WAVE Evaluation Tools*. Mengenai tingkat aksesibilitas *website* kemenag.go.id.

c. Penarikan Simpulan dan Verifikasi

Penarikan kesimpulan adalah tahapan terakhir dalam prosedur analisis data, di mana peneliti menggambarkan, menganalisis dan menginterpretasikan hasil dari analisis data yang sudah diperoleh selama penelitian (Miles et al., 1992).

Dengan demikian, peneliti menyajikan kesimpulan yang berdasarkan pada hasil analisis data yang sudah dilakukan. Kesimpulan tidak dibuat sebelum pengumpulan data selesai, melainkan diperiksa dengan cermat untuk memastikan kebenarannya sebelum diputuskan.

Untuk memastikan validitas dan keabsahan data yang diperoleh, peneliti melakukan Triangulasi data. Triangulasi data merupakan metode yang digunakan dalam penelitian untuk meningkatkan validitas dan reliabilitas hasil dengan menggabungkan data dari berbagai sumber, metode, atau teori. Pendekatan ini bertujuan untuk mendapatkan perspektif yang lebih luas dan mendalam mengenai fenomena yang diteliti, serta untuk meminimalkan bias yang mungkin muncul dari penggunaan satu sumber atau metode saja. Triangulasi dilakukan dengan memverifikasi kebenaran data melalui pengecekan ulang (cek-ricek) dari berbagai sumber informasi tambahan untuk memastikan konsistensi dan akurasi data (Arifianto, 2016). Peneliti telah melakukan pengecekan ulang terhadap hasil data wawancara kepada penyandang disabilitas dan hasil observasi dari data analisis aksesibilitas *website* kemenag.go.id yang diperoleh menggunakan alat evaluasi *WAVE evaluation tools*.

F. Sistematika Penulisan

Peneliti telah menyusun hasil penelitian ini dalam bentuk skripsi yang terstruktur dan tertata dengan baik sesuai dengan format penulisan yang disusun dalam urutan berikut ini:

BAB I Pendahuluan, pada bagian ini peneliti menjabarkan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dilanjutkan dengan tinjauan pustaka, metode penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II Aksesibilitas *website* sebagai Pelayanan Publik, pada bagian ini peneliti menjelaskan mengenai landasan teori yang digunakan

dalam penelitian ini, di dalamnya terdapat teori mengenai aksesibilitas website, dan teori tentang pelayanan publik dalam pemerintahan.

BAB III Aksesibilitas *website* Kemenag.go.id terhadap Penyandang Disabilitas, pada bagian ini terdapat penjelasan mengenai kerangka konseptual mulai dari aksesibilitas *website* kemenag.go.id, pelayanan publik dalam pemerintahan, serta penjelasan mengenai disabilitas.

BAB IV Analisis aksesibilitas *website* kemenag.go.id bagi penyandang disabilitas. Bab ini menyajikan analisis data yang mencakup metode analisis yang diterapkan, hasil penelitian dengan pemaparan temuan utama, serta pembahasan hasil penelitian, termasuk implikasi terkait aksesibilitas *website* kemenag.go.id, rekomendasi praktis berdasarkan temuan, serta penjelasan detail terkait keterbatasan penelitian.

BAB V Penutup, bab ini berisi kesimpulan, kritik, saran dan kata penutup yang memaparkan beberapa perbaikan dari penulis yang berkaitan dengan penelitian

BAB II

AKSESIBILITAS *WEBSITE* SEBAGAI BENTUK PELAYANAN PUBLIK BAGI PENYANDANG DISABILITAS

A. Pelayanan Publik

1. Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik mengacu pada layanan yang diberikan oleh pemerintah dan organisasi sektor publik untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dan meningkatkan kesejahteraan warga negara (Kristiani et al., 2022). Sedangkan, menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009, Pelayanan Publik merujuk pada berbagai aktivitas atau rangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan ini mencakup penyediaan barang, jasa, dan/atau layanan administrasi yang diberikan oleh instansi atau penyelenggara pelayanan publik kepada setiap warga negara dan penduduk.. Pendapat yang sama juga dikemukakan Ratminto dan Winarsih dalam Rahman (2024) Pelayanan publik merujuk pada semua bentuk kegiatan yang dilaksanakan oleh pihak penyelenggara layanan publik. Kegiatan ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan para penerima layanan sekaligus menjalankan ketentuan yang telah diatur dalam peraturan perundang-undangan (Rahman, 2024).

Pelayanan publik juga mencakup aspek khusus untuk kelompok rentan, termasuk penyandang disabilitas, dengan menyediakan sarana dan prasarana yang dirancang khusus agar mereka dapat mengakses layanan dengan mudah. Dalam hal ini, Suryokusumo (2008) menegaskan bahwa:

“Setiap golongan masyarakat berhak mendapatkan layanan yang setara tanpa diskriminasi. Masyarakat juga harus diberikan ruang untuk menyampaikan aspirasi, baik secara langsung maupun tidak langsung, dengan fasilitas yang terbuka dan transparan dari penyedia layanan.”

Berdasarkan uraian tersebut, inti dari pelayanan publik adalah mewujudkan kesetaraan tanpa diskriminasi. Untuk memastikan hal ini, diperlukan pengawasan yang efektif agar pelayanan publik tidak menyimpang atau hanya menguntungkan satu kelompok tertentu. Dengan demikian, prinsip inklusi dan keadilan harus selalu menjadi landasan utama dalam setiap penyelenggaraan pelayanan publik.

Menurut Denhardt & Denhardt (2007), pelayanan publik seharusnya tidak hanya berorientasi pada efisiensi administratif, tetapi juga pada peningkatan keterlibatan warga dalam proses pengambilan keputusan.

Sementara itu, Heeks (2001) menjelaskan teori mengenai Pelayanan publik digital mengacu pada penggunaan teknologi digital dan sistem informasi untuk memberikan layanan pemerintah kepada warga negara. Transformasi ini bertujuan untuk meningkatkan aksesibilitas, efisiensi, dan daya tanggap dalam penyampaian layanan publik. Heeks juga menjelaskan mengenai tujuan utama layanan publik adalah untuk memenuhi kebutuhan publik dan memastikan penyampaian layanan penting seperti kesehatan, pendidikan dan keselamatan publik. Hal ini sejalan dengan tujuan pemerintahan dan kesejahteraan masyarakat yang lebih luas.

Pada intinya, Pelayanan publik digital merupakan evolusi dari administrasi pemerintahan yang lebih terbuka, inklusif, dan responsif. Dalam Denhardt & Denhardt (2007), pelayanan digital tidak hanya bertujuan untuk efisiensi tetapi juga untuk meningkatkan keterlibatan warga negara dalam pemerintahan. Oleh karena itu, pengembangan layanan digital harus selalu mempertimbangkan aspek demokrasi, transparansi, dan kepentingan publik yang lebih luas.

2. Prinsip Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat yang dilakukan oleh penyelenggara negara yang bertujuan utama untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Dalam World Bank (1992), menjelaskan mengenai teori *Good Governance* adalah cara pemerintah menjalankan kewenangannya dalam mengelola sumber daya ekonomi dan sosial untuk pembangunan, dan berpegang pada prinsip transparansi, akuntabilitas dan partisipasi publik. *Good Governance* juga menekankan bahwa pemerintahan yang baik bukan hanya soal efisiensi administratif, tetapi juga tentang bagaimana pemerintah melayani kepentingan masyarakat secara adil, responsif, dan demokratis. Berikut merupakan prinsip *Good Governance* (World Bank, 1992) :

- b. Transparansi: Pelayanan publik harus bersifat transparan, dapat diakses dengan mudah oleh siapa saja yang membutuhkannya, tersedia dalam jumlah yang memadai, serta disajikan dengan cara yang jelas dan mudah dipahami.
- c. Akuntabilitas: Pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai ketentuan hukum yang berlaku.
- d. Kondisional: Pelayanan harus disesuaikan dengan kondisi dan kemampuan baik pemberi maupun penerima layanan, dengan tetap memperhatikan efisiensi dan efektivitas.
- e. Partisipasi: Pelayanan harus mendorong partisipasi masyarakat, dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan mereka.
- f. Tidak Diskriminatif: Pelayanan publik harus diberikan secara adil dan tidak boleh mendiskriminasi berdasarkan suku, ras, agama, kelompok sosial, gender, atau status sosial ekonomi.
- g. Keseimbangan Hak dan Kewajiban: Pelayanan harus memastikan hak dan kewajiban dari kedua belah pihak dipenuhi secara proporsional.

Dari asas-asas ini, jelas bahwa pelayanan publik harus inklusif dan menjangkau semua elemen masyarakat, termasuk mereka yang memiliki kebutuhan khusus. Dengan prinsip-prinsip ini, pelayanan

publik dapat mempermudah masyarakat dalam menjalankan berbagai aktivitas mereka dan mendukung terciptanya kesejahteraan bersama.

3. Unsur-unsur Pelayanan Publik

Seiring berjalannya waktu, masyarakat selalu mengharapkan pelayanan publik yang berkualitas dari pemerintah, meskipun harapan tersebut sering kali tidak sejalan dengan kenyataan. Hal ini disebabkan oleh pandangan yang masih menempatkan masyarakat sebagai pihak yang "melayani" daripada yang seharusnya "dilayani." Dalam pelaksanaan pelayanan publik, terdapat beberapa faktor utama yang mendukung keberhasilan proses pelayanan. Menurut Moenir (1995), unsur-unsur utama yang mendukung pelayanan publik meliputi:

- b. Sistem, Prosedur, dan Metode: Keberadaan sistem informasi, prosedur, dan metode yang terorganisasi dengan baik sangat penting untuk memastikan kelancaran pelayanan.
- c. Personil: Aparatur pelayanan harus menunjukkan profesionalisme, disiplin, dan keterbukaan terhadap kritik masyarakat agar pelayanan dapat berjalan optimal.
- d. Sarana dan Prasarana: Penyediaan fasilitas memadai seperti peralatan kerja, ruang pelayanan, ruang tunggu, serta tempat parkir yang nyaman mendukung pelayanan publik yang berkualitas.
- e. Masyarakat sebagai Pelanggan: Masyarakat yang heterogen, baik dari segi tingkat pendidikan maupun perilaku, harus dipertimbangkan dalam merancang pelayanan yang inklusif.

Dari uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang baik melibatkan sistem, prosedur, metode, personil yang kompeten, sarana dan prasarana memadai, perhatian pada kebutuhan pelanggan, serta fokus pada kepuasan mereka. Dengan memenuhi unsur-unsur ini, tujuan utama pelayanan publik, yaitu kepuasan pelanggan atau masyarakat, dapat tercapai (Kuswati, 2017).

4. Peran Humas dalam Pelayanan Publik

Cutlip, Center dan Broom (2006) menyatakan bahwa Humas (Public Relations/PR) adalah fungsi manajemen yang bertujuan untuk membangun dan memelihara hubungan yang saling menguntungkan antara organisasi atau instansi pemerintahan dan publiknya. Humas berperan sebagai jembatan komunikasi yang memastikan informasi mengalir dua arah: dari organisasi ke publik dan sebaliknya.

Dalam pelayanan publik, humas memiliki peran yang strategis untuk menyampaikan informasi publik, membangun citra positif instansi pemerintahan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik, mendorong partisipasi masyarakat melalui komunikasi yang efektif dan inklusif, serta menangani keluhan dan memberikan umpan balik dari masyarakat (Gruning & Hunt, 1984). Dalam pelayanan publik humas berfungsi untuk:

- a. Menyampaikan Informasi Mengenai Layanan Pemerintah Secara Efektif

Humas bertanggung jawab untuk menyebarkan informasi tentang kebijakan, program, dan layanan pemerintah kepada masyarakat luas. Hal ini dilakukan melalui berbagai saluran komunikasi, seperti media massa, media sosial, situs web resmi, dan publikasi lainnya. Tujuannya adalah memastikan bahwa masyarakat mendapatkan informasi yang akurat, tepat waktu, dan mudah dipahami mengenai layanan yang tersedia. Dengan demikian, masyarakat dapat memanfaatkan layanan tersebut secara optimal. Sebagai contoh, Humas Pemerintah Kota Malang secara rutin mempublikasikan aktivitas dan kebijakan pemerintah melalui berbagai platform media sosial dan situs web resmi untuk memastikan informasi tersebut dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat (Caroline & Sihidi, 2022).

- b. Meningkatkan kepercayaan publik terhadap layanan yang diberikan

Kepercayaan publik merupakan elemen vital dalam menjamin stabilitas dan keberhasilan program-program pemerintah. Humas memiliki peran strategis dalam membangun, memelihara, dan meningkatkan kepercayaan publik melalui komunikasi yang efektif, transparansi, dan hubungan yang saling menguntungkan antara pemerintah dan masyarakat. Dengan menyampaikan informasi secara jujur dan terbuka, serta merespons pertanyaan dan keluhan masyarakat dengan cepat dan tepat, Humas dapat membangun kepercayaan dan kredibilitas pemerintah di mata publik (Husaini, 2024).

c. Membangun Citra Positif Pemerintah dalam Memberikan Layanan

Citra positif pemerintah sangat dipengaruhi oleh persepsi masyarakat terhadap kinerja dan layanan yang diberikan. Humas berperan dalam membentuk dan menjaga citra positif ini melalui berbagai strategi komunikasi, seperti kampanye publik, publikasi keberhasilan program pemerintah, dan penanganan krisis yang efektif. Dengan demikian, Humas membantu menciptakan reputasi yang baik bagi pemerintah, yang pada gilirannya meningkatkan dukungan dan partisipasi masyarakat dalam berbagai program dan kebijakan. Sebagai contoh, Humas Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan berhasil membangun pemahaman masyarakat tentang kebijakan pemerintah dan menjaga hubungan baik dengan pemangku kepentingan, meskipun masih perlu meningkatkan kepercayaan (*trust*) melalui perbaikan internal dan eksternal (Rosmala, et. al., 2025).

d. Menjalinkan Komunikasi Dua Arah antara Pemerintah dan Masyarakat untuk Memahami Kebutuhan serta Keluhan Warga

Komunikasi dua arah adalah kunci dalam memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Humas berfungsi sebagai penghubung antara pemerintah dan masyarakat, memastikan

bahwa aspirasi, masukan, dan keluhan warga disampaikan kepada pihak yang berwenang dan ditindaklanjuti dengan tepat. Selain itu, Humas juga bertugas menyampaikan respons atau solusi dari pemerintah kepada masyarakat, sehingga tercipta dialog yang konstruktif. Peran ini penting untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan dan memastikan bahwa layanan publik yang diberikan sesuai dengan harapan dan kebutuhan warga (Syahra & Darwis, 2024).

Secara keseluruhan, humas memiliki peran kunci dalam memastikan bahwa pelayanan publik dapat diakses oleh semua lapisan masyarakat, termasuk kelompok rentan seperti penyandang disabilitas, lansia, dan masyarakat dengan keterbatasan akses teknologi. Humas juga memiliki peran dalam memastikan bahwa pelayanan publik terutama dalam sektor digital yang disampaikan tidak hanya informatif, tetapi juga aksesibel (Dijk, 2006).

B. Aksesibilitas Website

1. Konsep Aksesibilitas Website

Aksesibilitas adalah tingkat kemudahan suatu layanan, fasilitas, atau sistem dalam digunakan oleh semua individu, termasuk penyandang disabilitas, tanpa hambatan signifikan (W3C, 2018). Pramashela dan Rachim, (2021) menyatakan bahwa aksesibilitas tidak hanya diperuntukkan bagi individu yang memiliki peran penting dalam masyarakat, tetapi juga bagi mereka yang memiliki kebutuhan khusus atau termasuk dalam kelompok rentan. Penyandang disabilitas merupakan individu dengan keterbatasan fisik maupun mental yang dapat menghadapi berbagai hambatan dalam berinteraksi dengan lingkungan, sehingga sering kali mengalami kesulitan dalam berpartisipasi secara penuh dalam kehidupan sosial. Oleh karena itu, diperlukan perlakuan khusus bagi kelompok rentan sebagai bagian dari masyarakat yang memiliki hak, kewajiban, dan peran yang setara.

Untuk mewujudkan kemandirian dan kesejahteraan penyandang disabilitas, diperlukan pengakuan, penghormatan, serta pemenuhan hak-hak mereka, termasuk dalam mengakses layanan dan fasilitas publik. Hal ini bertujuan untuk memastikan kesempatan yang setara dalam memperoleh pelayanan, sebagaimana diamanatkan dalam Pasal 1 Ayat (8) Undang-undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pemenuhan Hak-hak Penyandang Disabilitas.

Persoalan aksesibilitas adalah suatu hal yang kritis karena penyandang disabilitas hanya dapat berpartisipasi secara efektif jika tersedia akses yang memadai. Akses tidak boleh dipandang dari perspektif sempit yang hanya sebagai akses menuju sebuah bangunan atau fasilitas semata, lebih dari itu akses diharapkan dapat memenuhi kebutuhan penyandang disabilitas termasuk dalam sektor digital. Menurut Kurniatan et al., (2017) aksesibilitas adalah soal yang luas, menyangkut sebuah jalan menuju keseluruhan jaringan pelayanan dan kesempatan sebagai hal yang lumrah atau sudah biasa bagi masyarakat umum.

Van Dijk (2006) menjelaskan bahwa Aksesibilitas dalam sektor digital juga merujuk pada praktik dan prinsip yang memastikan bahwa semua orang, termasuk individu dengan disabilitas, dapat mengakses dan menggunakan konten serta layanan digital. Ini mencakup berbagai elemen seperti situs web, aplikasi, dan alat digital lainnya, yang dirancang agar dapat diakses oleh semua pengguna tanpa hambatan.

Website adalah sistem berbasis internet yang memungkinkan akses ke informasi dan layanan secara daring melalui halaman web yang dapat dijangkau oleh pengguna (Amaliah, et al., 2023) . Aksesibilitas *website* merujuk pada kemampuan semua orang, termasuk individu dengan disabilitas, untuk mengakses dan menggunakan konten di internet. Ini mencakup berbagai aspek, mulai dari navigasi hingga pemahaman konten, sehingga semua pengguna dapat berinteraksi dengan *website* tanpa hambatan.

Artinya, aksesibilitas tidak hanya sebatas ketersediaan segala sesuatu, namun aksesibilitas *website* adalah aspek penting yang memastikan semua pengguna, terlepas dari kemampuan mereka, dapat mengakses dan mendapatkan manfaat dari perkembangan teknologi digital terlebih dalam mengakses *website* (Krunic & Ljiljana, 2007). Aksesibilitas yang baik tidak hanya bermanfaat bagi penyandang disabilitas, tetapi juga meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan dan memperluas jangkauan *audien* (Hidayat, 2024).

2. Web Content Acccecibility Guidelines (WCAG)

Dikutip dari www.w3.org/TR/WCAG21/ WCAG adalah pedoman yang dikembangkan oleh *World Wide Web Consortium* (W3C) melalui kolaborasi dengan berbagai individu dan organisasi di seluruh dunia. Pedoman ini dirancang untuk menetapkan standar aksesibilitas konten web guna memenuhi kebutuhan individu, organisasi, dan pemerintah secara global. Dokumen *Web Content Accessibility Guidelines* (WCAG) berisi panduan tentang cara menciptakan konten web yang dapat diakses oleh semua kelompok masyarakat. Konten web yang dimaksud mencakup berbagai informasi yang tersedia di halaman web, seperti teks, gambar, audio, serta kode atau *markup* yang digunakan untuk menentukan struktur, tampilan, dan elemen lainnya (Fithriyaningrum, et al., 2021).

Web Content Accessibility Guidelines memiliki beberapa versi, di antaranya:

- a. WCAG 2.0 diterbitkan pada 11 Desember 2008
- b. WCAG 2.1 diterbitkan pada 5 Juni 2018
- c. WCAG 2.2 diterbitkan pada Juni 2022

Situs web yang mematuhi WCAG 2.1 atau 2.2 otomatis memenuhi persyaratan kebijakan yang mengacu pada WCAG 2.0. Dengan demikian, sumber daya WCAG 2.1 dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan WCAG 2.0 dan 2.1 tanpa perlu merujuk kembali ke versi 2.0. Selain itu, baik WCAG 2.0 maupun WCAG 2.1

adalah standar yang berlaku saat ini (W3C). WCAG 2.1 tidak menggantikan WCAG 2.0, tetapi WCAG merekomendasikan penggunaan versi terbaru saat menyusun konten atau kebijakan aksesibilitas (Rahayu, 2022). Dikutip dari dokumen laman *Web Accessibility initiative* (WAI) standar WCAG 2.2 dibangun atas empat prinsip utama dalam pemenuhan aksesibilitas situs web (POUR) yang harus dipatuhi

Setiap prinsip tersebut terdiri dari *guidelines* yang lebih spesifik dan kriteria keberhasilan (*success criteria*) yang dibagi dalam tiga tingkat: A (dasar), AA (menengah), dan AAA (lanjutan). Pemenuhan standar setidaknya pada level AA adalah target yang direkomendasikan untuk website pemerintah dan layanan publik.. adapun empat prinsip tersebut adalah:

1. *Perceivable* (Dapat Dirasakan)

Informasi dan elemen antarmuka harus dapat diakses dan dipahami dengan jelas oleh pengguna. Hal ini dapat dicapai melalui beberapa cara berikut:

- a) Menyediakan teks alternatif untuk semua konten non-teks, sehingga dapat dikonversi ke bentuk lain seperti cetakan besar, braille, suara, atau simbol yang lebih sederhana.
- b) Menyediakan alternatif untuk media berbasis waktu, seperti audio dan video, dengan menambahkan teks sebagai pendamping.
- c) Menyajikan konten dalam berbagai format yang tetap mempertahankan kejelasan informasi tanpa mengurangi makna atau esensinya.
- d) Memudahkan pengguna dalam melihat dan mendengar konten, misalnya dengan memastikan kontras yang jelas antara latar depan dan latar belakang.

Prinsip ini memastikan bahwa informasi dan komponen antarmuka pengguna dapat dipersepsi oleh semua pengguna,

termasuk mereka yang memiliki keterbatasan penglihatan atau pendengaran. Pelanggaran terhadap prinsip ini antara lain:

- a) 1.1.1 *Non-text Content* (Level A): Tidak adanya *alt text* atau keterangan pada gambar, ikon, dan elemen *non-teks*. Bagi penyandang disabilitas netra, ini membuat informasi visual menjadi tidak dapat diakses melalui pembaca layar.
- b) 1.2.1 *Audio-only and Video-only* (Level A): Tidak tersedianya teks alternatif (transkrip) untuk konten audio atau deskripsi visual untuk konten video, melanggar hak akses pengguna tunarungu.
- c) 1.4.3 *Contrast (Minimum)* (Level AA): Kontras warna teks dan latar belakang yang tidak memadai, menyulitkan pengguna dengan *low vision* atau disleksia.
- d) 1.4.5 *Images of Text* (Level AA): Menampilkan informasi penting hanya dalam bentuk gambar teks yang tidak dapat dibaca oleh pembaca layar.

2. Operable (Dapat Dioperasikan)

Komponen antarmuka pengguna dan sistem navigasi harus dirancang agar mudah dioperasikan. Hal ini dapat dicapai dengan beberapa cara, antara lain:

- a) Memastikan semua fungsi dapat diakses dan digunakan melalui *keyboard*.
- b) Memberikan waktu yang cukup bagi pengguna untuk membaca dan berinteraksi dengan konten.
- c) Menghindari desain konten yang berpotensi memicu kejang, seperti penggunaan cahaya berkedip dalam satu hingga dua detik.
- d) Menyediakan fitur yang membantu pengguna dalam menavigasi, menemukan konten, dan memahami posisi mereka dalam halaman atau sistem.

- e) Memudahkan pengguna dalam mengoperasikan berbagai fungsi dengan metode *input* alternatif selain *keyboard*.

Prinsip ini menyatakan bahwa komponen antarmuka dan navigasi harus dapat dioperasikan oleh semua pengguna. Pemenuhan pada prinsip ini berdasarkan *guidelines* berikut:

- a) 2.1.1 *Keyboard* (Level A): *Website* tidak dapat digunakan hanya dengan *keyboard*, yang melanggar akses bagi pengguna disabilitas netra atau pengguna perangkat bantu.
- b) 2.4.1 *Bypass Blocks* (Level A): Tidak tersedia fitur untuk langsung melewati blok navigasi, menyulitkan pengguna pembaca layar dalam menemukan konten utama.
- c) 2.4.4 *Link Purpose (In Context)* (Level A): Tautan tidak menjelaskan tujuannya secara jelas, menyebabkan kebingungan, terutama bagi pengguna yang mengakses melalui teknologi bantu.
- d) 2.5.3 *Label in Name* (Level A): Label tombol atau *input* tidak sesuai dengan nama visual yang ditampilkan, membingungkan pengguna tunanetra yang menggunakan *screen reader*.

3. Understandable (Dapat Dipahami)

Informasi dan cara mengoperasikan antarmuka pengguna harus dirancang agar mudah dipahami. Hal ini dapat dilakukan dengan:

- a) Menyajikan konten teks yang lebih mudah dibaca dan dimengerti.
- b) Menata tampilan dan fungsi halaman web secara konsisten sehingga pengguna dapat memprediksi cara kerja dan navigasinya dengan lebih mudah.
- c) Menyediakan fitur yang membantu pengguna dalam menghindari serta memperbaiki kesalahan saat berinteraksi dengan sistem.

Pemenuhan pada prinsip ini berdasarkan *guidelines* berikut:

- a) 3.1.1 *Language of Page* (Level A): Tidak ditentukannya bahasa utama halaman menyebabkan pembaca layar tidak membaca teks dalam bahasa yang sesuai.
- b) 3.1.2 *Language of Parts* (Level AA): Jika ada bagian dalam bahasa lain yang tidak diberi penanda bahasa, maka pengguna pembaca layar tidak bisa memahaminya.
- c) 3.2.2 *On Input* (Level A): Perubahan kontekstual yang tidak dijelaskan setelah pengguna memberikan *input* bisa membingungkan pengguna dengan gangguan kognitif atau disabilitas belajar.
- d) 3.3.2 *Labels or Instructions* (Level A): Formulir atau tombol tanpa label atau petunjuk yang jelas membuat pengguna tidak mengerti cara pengisiannya.

4. Robust (Kuat dan Kompatibel)

Mengoptimalkan kompatibilitas dengan pengguna saat ini serta beradaptasi dengan perkembangan teknologi terbaru, sehingga dapat diakses dan diinterpretasikan oleh berbagai perangkat serta teknologi yang terus berkembang.

Prinsip ini memastikan bahwa konten dapat diandalkan dan tetap kompatibel dengan berbagai perangkat, termasuk teknologi bantu seperti pembaca layar. Pemenuhan pada prinsip ini berdasarkan *guidelines* berikut:

- a) 4.1.2 *Name, Role, Value* (Level A): Komponen antarmuka (seperti tombol atau input) tidak menyampaikan informasi *name, role, dan value* secara *programatikal*, yang menyulitkan pembaca layar mengenali fungsi elemen.
- b) 4.1.3 *Status Messages* (Level AA): Tidak adanya notifikasi atau pesan status yang bisa dibaca oleh pembaca layar membuat pengguna tidak mengetahui jika terjadi perubahan status atau kesalahan *input*.

Prinsip *robust* memungkinkan semua konten tetap dapat dibaca dan diproses oleh teknologi terbaru, tanpa kehilangan fungsionalitas. Namun jika konten tidak terstruktur secara semantik atau tidak menggunakan *markup* standar HTML yang benar, maka pengguna disabilitas tidak akan mendapatkan pengalaman yang setara.

3. WAVE Web Accessibility Tools

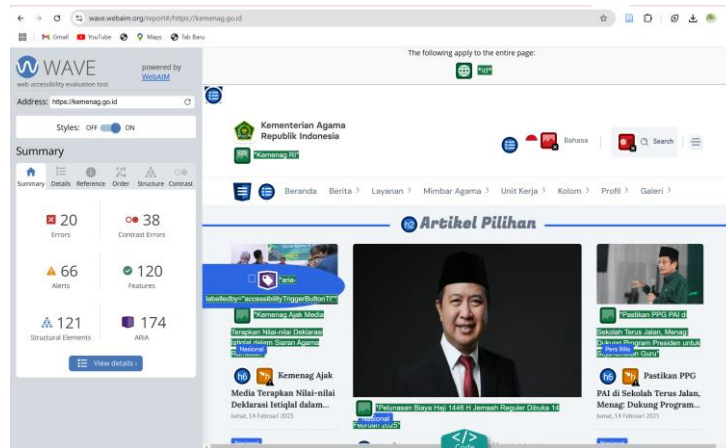
Terdapat beberapa alat untuk mengukur tingkat aksesibilitas *website*, Evaluasi aksesibilitas *website* merupakan langkah krusial untuk memastikan bahwa konten digital dapat diakses oleh semua pengguna, termasuk penyandang disabilitas. Berbagai alat evaluasi telah dikembangkan untuk membantu pengembang dan desainer web mengidentifikasi serta memperbaiki masalah aksesibilitas. Salah satu alat evaluasi tersebut adalah WAVE.

WAVE merupakan alat evaluasi aksesibilitas yang dikembangkan oleh WebAIM.org untuk membantu meningkatkan aksesibilitas *website*. Alat ini berfungsi dengan mengidentifikasi berbagai kesalahan dan memastikan kepatuhan terhadap pedoman WCAG. WAVE dapat diakses secara *online* melalui situs <https://wave.webaim.org/>.

Sanchez-Gordon Menyatakan, WAVE menawarkan kemudahan penggunaan serta laporan yang jelas karena hasil analisisnya ditampilkan secara visual dengan ikon yang menandai elemen bermasalah pada *website*. Pengguna cukup memasukkan URL *website*, dan WAVE akan memberikan umpan balik visual berupa ikon dan indikator pada halaman tersebut. Hasil evaluasi mencakup kategori seperti kesalahan, fitur, peringatan, elemen struktural, penggunaan HTML5 dan ARIA, serta masalah kontras warna.

Berikut merupakan tampilan awal *WAVE Evaluation Tools*, dengan memasukkan alamat situs web pada kolom yang tersedia

setelah itu WAVE akan mulai menganalisis beberapa kesalahan yang terdapat pada *website* yang kita cari tahu.



Gambar 2.1 WAVE *Evaluation Tools*

Sumber : (wave.webaim.org, 2025)

C. Penyandang Disabilitas

1. Gambaran Umum Penyandang Disabilitas

Haryanto dan Iriyanto (2021) menjelaskan bahwa istilah "disabilitas" berasal dari bahasa Inggris *different ability*, yang mengacu pada individu dengan kemampuan yang berbeda. Dalam konteks Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, istilah ini lebih sering disebut sebagai "berkebutuhan khusus." Penyandang disabilitas merupakan individu dengan kondisi fisik atau mental tertentu yang dapat menghambat atau membatasi mereka dalam menjalani aktivitas sehari-hari secara optimal..

Menurut Konvensi PBB tentang Hak-hak Penyandang Disabilitas (UNCRPD), disabilitas adalah konsep yang terus berkembang. Secara umum berdasarkan dokumen-dokumen PBB dan WHO, disabilitas dapat dikelompokkan menjadi empat kategori:

a. Penyandang Disabilitas Fisik.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 2016, penyandang disabilitas fisik adalah individu yang mengalami gangguan mobilitas atau daya tahan tubuh yang memengaruhi

sistem otot, pernapasan, atau saraf, sehingga menghambat aktivitas mereka. Contoh disabilitas fisik meliputi: *Paraplegia*: Kehilangan kemampuan gerak pada bagian tubuh bawah, *Cerebral Palsy* (CP): Kelainan yang memengaruhi jaringan saraf dan otak yang mengontrol gerakan, kemampuan belajar, emosi, serta berpikir. Dan *Dwarfisme*: Kondisi pertumbuhan tulang yang tidak normal.

b. Disabilitas Mental

Disabilitas mental adalah jenis disabilitas yang paling jarang dikenali oleh masyarakat. Disabilitas ini dialami oleh individu yang memiliki gangguan pada fungsi pemikiran, emosi, dan perilaku, sehingga menyebabkan keterbatasan dalam menjalankan aktivitas sehari-hari. Disabilitas mental terbagi menjadi dua jenis utama:

Disabilitas Psikososial (Orang dengan Gangguan Jiwa) atau OMDK (Orang dengan Masalah Kejiwaan) dan disabilitas Perkembangan: Mengacu pada gangguan perkembangan yang memengaruhi kemampuan individu untuk berinteraksi secara sosial.

c. Disabilitas Sensorik

Disabilitas sensorik merujuk pada individu yang memiliki keterbatasan fungsi sensorik, seperti penglihatan dan pendengaran. Kondisi ini biasanya disebabkan oleh faktor genetik atau usia, kecelakaan, cedera, atau penyakit serius. Disabilitas sensorik terbagi menjadi dua kelompok utama, disabilitas pendengaran dan penglihatan.

d. Disabilitas Intelektual

Disabilitas intelektual adalah suatu kondisi yang ditandai dengan keterbatasan dalam fungsi intelektual (kemampuan berpikir, belajar, dan memahami) serta keterbatasan dalam keterampilan adaptif yang diperlukan untuk menjalani

kehidupan sehari-hari. Keterbatasan ini biasanya muncul sebelum usia 18 tahun dan dapat berdampak pada berbagai aspek kehidupan, termasuk komunikasi, keterampilan sosial, serta kemandirian dalam menjalankan aktivitas sehari-hari.

Penyandang disabilitas memiliki kedudukan, hak, kewajiban, dan peran yang setara dengan warga negara Indonesia lainnya. Mereka, seperti halnya manusia pada umumnya, memiliki kelebihan dan kekurangan. Potensi yang dimiliki penyandang disabilitas dapat dikembangkan sesuai dengan bakat bawaan mereka. Namun, karena keterbatasan yang dimiliki, mereka sering menghadapi hambatan fisik, mental, dan sosial dalam mencapai pengembangan diri yang optimal (Pramashela dan Rachim, 2021).

2. Kebutuhan Aksesibilitas Penyandang Disabilitas Sensorik

a. Penyandang Disabilitas Netra

Penyandang disabilitas netra, baik yang mengalami tunanetra total maupun *low vision* (penglihatan terbatas), merupakan kelompok yang paling terdampak oleh ketidakterjangkauan informasi digital. Dalam konteks pelayanan publik berbasis website, mereka membutuhkan akses yang adil dan setara terhadap informasi dan layanan, sebagaimana dijamin oleh Undang-Undang No. 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas.

Aksesibilitas bukan sekadar ketersediaan informasi, tetapi juga meliputi bagaimana informasi tersebut dapat dipahami, dijelajahi, dan dimanfaatkan oleh penyandang disabilitas netra menggunakan teknologi bantu.

Untuk mengakses website, penyandang disabilitas netra biasanya menggunakan teknologi bantu seperti :

- a. *Screen reader* (pembaca layar), seperti:
 - 1) NVDA (*NonVisual Desktop Access*)
 - 2) JAWS (*Job Access With Speech*)
 - 3) *VoiceOver* (untuk perangkat Apple)

4) *TalkBack* (untuk Android)

- b. *Braille display* – Perangkat tambahan yang menampilkan konten digital dalam huruf Braille.
- c. *Keyboard navigation* – Sebagian besar pengguna tunanetra menggunakan keyboard sepenuhnya karena tidak menggunakan mouse.

Agar situs web dapat diakses dengan baik oleh penyandang disabilitas netra, berikut adalah kebutuhan aksesibilitas utama:

- a. Struktur Konten yang Semantik
 - 1) Heading (H1, H2, dst.) harus digunakan secara benar dan hirarkis untuk memudahkan screen reader menavigasi halaman.
 - 2) Tabel, daftar, dan paragraf harus ditandai secara semantik agar makna informasi tetap tersampaikan.
- b. Teks Alternatif (Alt Text)

Semua gambar yang mengandung informasi penting harus memiliki deskripsi alternatif (alt text) agar pembaca layar dapat membacakan isi gambar kepada pengguna.
- c. Desain Formulir yang Terstruktur

Label input seperti nama, email, dan tombol harus jelas, konsisten, dan memiliki keterangan yang bisa dibaca oleh screen reader.
- d. Navigasi Tanpa Mouse
 - 1) Semua elemen harus bisa diakses melalui keyboard (misalnya dengan tombol Tab, Enter, dan panah arah).
 - 2) Fokus keyboard harus terlihat jelas secara visual (untuk low vision) dan dapat dipindahkan secara logis.
- e. Desain Bebas Gangguan

Tidak boleh ada elemen yang berkedip atau bergerak cepat karena dapat mengganggu pengguna screen reader atau pengguna dengan disabilitas tambahan lainnya.

f. Kontras Warna dan Ukuran Teks

Bagi pengguna low vision, kontras warna tinggi dan opsi penyesuaian ukuran huruf sangat penting agar konten dapat terbaca (Putri & Santosa, 2022).

b. Kebutuhan Aksesibilitas Penyandang Disabilitas Rungu

Penyandang disabilitas rungu (tuli atau gangguan pendengaran) merupakan kelompok yang sering mengalami hambatan dalam mengakses informasi berbasis audio, baik dalam bentuk suara, video, maupun interaksi daring yang tidak disertai dengan teks atau visual. Dalam konteks website dan pelayanan digital, aksesibilitas bagi penyandang rungu sangat penting agar mereka dapat memperoleh informasi secara setara, tanpa ketergantungan pada indera pendengaran.

Hak atas informasi dan komunikasi yang dapat diakses dijamin oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas serta didukung oleh prinsip-prinsip universal desain dan standar internasional seperti *Web Content Accessibility Guidelines* (WCAG).

a. Karakteristik Kebutuhan Komunikasi

- 1) Penyandang rungu mengandalkan komunikasi visual seperti teks tertulis dan bahasa isyarat.
- 2) Sebagian menggunakan alat bantu dengar, namun tetap membutuhkan pendukung visual untuk menangkap informasi secara utuh.
- 3) Tidak semua penyandang rungu mahir berbahasa lisan atau memahami teks yang kompleks, sehingga bahasa yang sederhana dan visualisasi sangat membantu.

b. Kebutuhan Aksesibilitas

1) Teks Alternatif untuk Audio dan Video

- a) Semua konten audio, seperti rekaman suara, harus disertai transkrip tertulis.

- b) Semua video harus disertai subtitle (teks terjemahan) dan closed caption (teks narasi audio) agar pengguna bisa memahami isi tanpa harus mendengar.
 - c) Untuk layanan penting, perlu disediakan juru bahasa isyarat (sign language interpreter) dalam bentuk video kecil di sudut layar.
- 2) *Live Chat* dan Layanan *Non-Audio*
- a) Website layanan publik sebaiknya menyediakan fitur live chat, formulir kontak, atau bot percakapan berbasis teks, agar pengguna runtu dapat berinteraksi tanpa perlu menelepon.
 - b) Sistem antrian digital juga sebaiknya berbasis visual, bukan panggilan suara.
- 3) Informasi Visual dan Simbolik
- a) Gunakan ikon visual, infografis, dan simbol yang jelas untuk memperkuat pesan penting.
 - b) Informasi yang biasanya disampaikan melalui suara (contoh: pengumuman darurat atau notifikasi layanan) harus dilengkapi dengan tampilan teks notifikasi visual atau getaran (khusus aplikasi mobile).
- 4) Bahasa yang Sederhana dan Jelas
- Beberapa pengguna tuli memiliki keterbatasan dalam memahami bahasa tulis konvensional karena menggunakan bahasa isyarat sebagai bahasa ibu. Maka dari itu, penggunaan bahasa yang sederhana, ringkas, dan jelas sangat penting agar informasi mudah dipahami (Kementerian Komunikadi dan Informasi, 2021).

BAB III

AKSESIBILITAS WEBSITE KEMENAG.GO.ID BAGI PENYANDANG DISABILITAS

A. Aksesibilitas Website Ramah Disabilitas (Kemenag.go.id)

Website ramah disabilitas adalah situs web yang dirancang, dikembangkan, dan dikelola sedemikian rupa agar dapat diakses dan digunakan oleh semua orang, termasuk penyandang disabilitas. Hal ini mencakup pengguna dengan hambatan pengelihatatan, pendengaran, motorik, kognitif, dan lainnya (W3C, 2024).

Tujuan utama dari pengembangan *website* ramah disabilitas adalah:

- a. Menjamin kesetaraan akses terhadap informasi dan layanan digital
- b. Menyediakan pengalaman pengguna (*user experience*) yang inklusif
- c. Mendukung hak asasi manusia dalam konteks digital
- d. Memenuhi regulasi dan standar internasional seperti WCAG (*Web Content Accessibility Guidelines*).

Karakteristik Website Ramah Disabilitas adalah:

- a. Dapat dibaca oleh *screen reader*
- b. Navigasi mudah dengan *keyboard* (tanpa mouse)
- c. Teks alternatif (*alt text*) pada gambar
- d. Kontras warna yang memadai
- e. Ukuran teks yang dapat diubah
- f. Transkrip atau subtitle untuk konten audio/video
- g. Label yang jelas untuk form *input*
- h. Struktur semantik HTML yang benar (Henry et al., 2014).

Berikut merupakan kebutuhan fitur aksesibilitas *website* penyandang disabilitas:

Tabel 3.1. kebutuhan fitur aksesibilitas penyandang disabilitas
(sumber: United Nations, 2006)

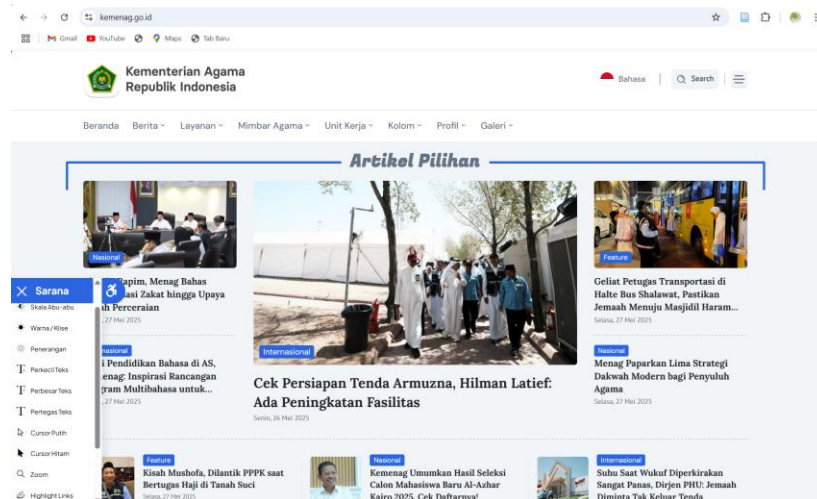
Jenis Disabilitas	Dukungan yang Dibutuhkan di Website
Tunanetra	Kompatibilitas dengan <i>screen reader</i>
Tunarungu	Video dengan <i>subtittle</i> atau transkrip
Disabilitas motorik	Navigasi penuh via <i>keyboard</i>
Disabilitas kognitif	Bahasa yang sederhana, tata letak jelas
<i>Low vision</i>	<i>Zoom</i> , kontras tinggi, ukuran teks dapat diubah

Website ramah disabilitas milik Kementerian Agama adalah sebuah platform digital berbasis web yang dirancang secara khusus untuk memastikan keterjangkauan, kemudahan akses, serta kemudahan penggunaan bagi seluruh masyarakat, termasuk penyandang disabilitas. Situs ini hadir sebagai bentuk komitmen Kemenag dalam mewujudkan pelayanan publik yang inklusif, setara, dan bebas hambatan, sejalan dengan prinsip hak asasi manusia dan keterbukaan informasi publik.

Kemenag menyadari bahwa penyandang disabilitas kerap menghadapi kendala dalam mengakses informasi daring akibat desain *website* yang belum memperhatikan prinsip aksesibilitas digital. Untuk itu, Kemenag meluncurkan fitur aksesibilitas pada *website* resminya, kemenag.go.id, pada tanggal 17 Agustus 2023, bertepatan dengan Hari Kemerdekaan Republik Indonesia. Peluncuran ini merupakan langkah nyata dalam membangun ekosistem digital yang ramah bagi semua kalangan (Kementerian Agama, 2023).

Sesuai dengan misi dari Kementerian Agama yaitu, “Meningkatkan Layanan Keagamaan Yang Adil, Mudah dan Merata” hal tersebut mencerminkan komitmen Kemenag RI untuk memastikan bahwa

seluruh warga negara, tanpa terkecuali, dapat mengakses layanan keagamaan secara setara tanpa hambatan. Fitur ramah disabilitas tersebut tersedia pada laman Kemenag RI ditandai dengan ikon Internasional *Symbol of Access* atau Kursi Roda berwarna biru dalam format pop up pada sisi kiri tampilan situs web.



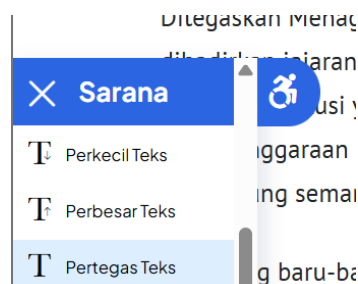
Gambar 3.1 Halaman Website Kemenag.go.id

Sumber : (Kementerian Agama, 2025).

Tampilan *Symbol of Access* tersedia di sebelah kiri pada tampilan website ramah disabilitas. Beberapa fitur yang tersedia dalam website Kemenag.go.id adalah sebagai berikut:

a. Tampilan Responsif dan Adaptif

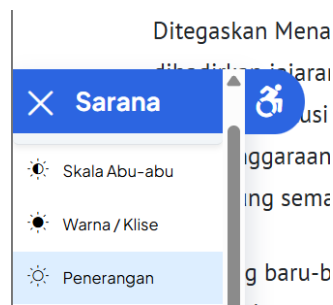
Situs dapat disesuaikan tampilannya, seperti mengubah ukuran teks, jenis huruf, dan warna latar untuk membantu pengguna dengan gangguan penglihatan.



Gambar 3.2 Fitur Pengubah Ukuran Teks Website Kemenag.go.id

b. Mode Kontras dan Skala Abu-abu

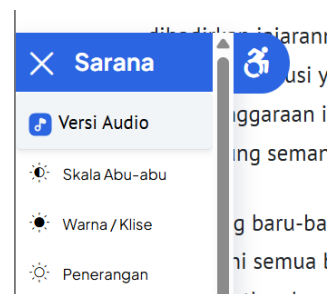
Menyediakan pilihan tampilan kontras tinggi atau skema warna abu-abu bagi pengguna dengan sensitivitas visual tertentu.



Gambar 3.3 Fitur Pengubah Kontras Warna *Website* Kemenag.go.id

c. Fitur Pembaca Layar (*Screen Reader Friendly*)

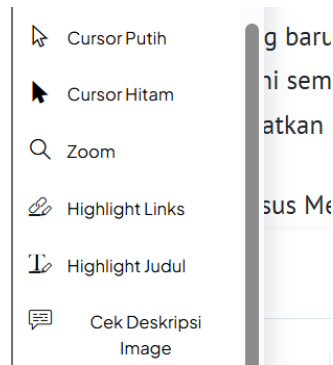
Struktur konten dirancang agar dapat dibaca oleh perangkat pembaca layar, mendukung pengguna disabilitas netra dalam mengakses informasi.



Gambar 3.4 Fitur *Audio Generate Website* Kemenag.go.id

d. Navigasi Keyboard

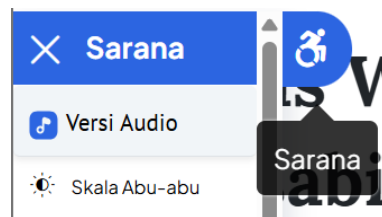
Website memungkinkan pengguna menavigasi halaman dengan hanya menggunakan *keyboard*, membantu mereka yang mengalami disabilitas motorik.



Gambar 3.5 Fitur navigasi kursor Website Kemenag.go.id

e. Ikon Aksesibilitas Khusus

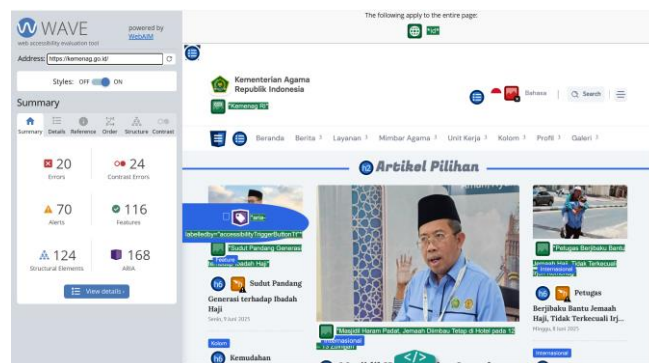
Tersedia ikon aksesibilitas berbentuk kursi roda yang mudah dikenali dan digunakan sebagai pintu masuk ke berbagai pengaturan aksesibilitas.



Gambar 3.6 Ikon Aksesibilitas Website Kemenag.go.id

B. Aksesibilitas Website Kemenag.go.id Berdasarkan Hasil Audit WAVE Web Accessibility Tools

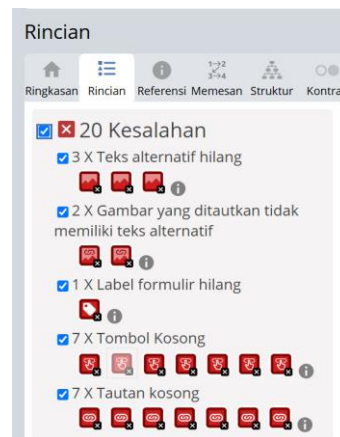
Berdasarkan hasil evaluasi menggunakan WAVE Web Accessibility Tool, ditemukan hal-hal berikut:



Gambar 3.7 Hasil audit WAVE Web Accessibility Tools

1) *Errors* (Kesalahan)

Errors merupakan menu yang menunjukkan pelanggaran serius terhadap prinsip WCAG. Elemen di sini secara langsung menyulitkan atau bahkan membuat sebagian pengguna tidak bisa mengakses informasi dengan benar. Terdapat 20 kesalahan terjadi sesuai pada gambar dan penjelasan berikut:



Gambar 3.8 Tampilan Menu *Errors*

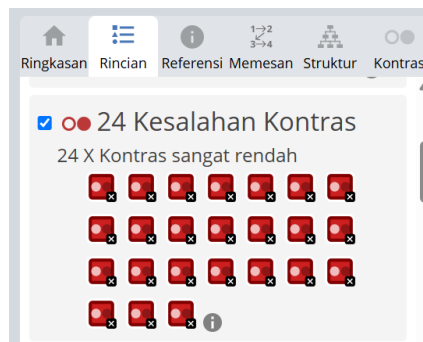
- a) Teks Alternatif hilang sebanyak 3 kali, melanggar prinsip WCAG 1.1.1 *Non-text Content* (Level A). Gambar tanpa teks alternatif membuat pengguna disabilitas netra tidak dapat memahami konten visual. Fungsi dari alternatif teks adalah memberikan deskripsi gambar yang akan dibaca oleh *screen reader*.
- b) Gambar yang ditautkan tidak memiliki teks alternatif sebanyak 2 kali, melanggar prinsip WCAG 2.4.4 *Link Purpose (In Context)* (Level A). Tautan berupa gambar tanpa deskripsi menyebabkan pengguna tidak memahami kemana tautan tersebut menuju, hal ini akan membuat bingung pengguna disabilitas netra.
- c) Label formulir hilang sebanyak 1 kali, fungsi label diperlukan agar pengguna termasuk disabilitas netra mengetahui fungsi input form, hal ini melanggar WCAG 1.3.1 *Info and*

Relationships & 3.3.2 *Labels or Instructions* (Level A). Hal ini menyebabkan formulir tidak dapat digunakan secara efektif oleh pembaca layar.

- d) Tombol kosong sebanyak 7 kali, tombol harus memiliki label teks untuk menjelaskan fungsinya. Hal ini melanggar WCAG 4.1.2 *Name, Role, Value* (Level A). Menyebabkan pembaca layar tidak bisa mengumumkan fungsional tombol.
- e) Tautan kosong sebanyak 7 kali, tautan harus memiliki konten atau label tujuan. Hal ini melanggar WCAG 2.4.4 *Link Purpose* (Level A) menyebabkan kebingungan pengguna dengan alat bantu pembaca layar.

2) *Contrast errors* (Kesalahan Kontras Warna)

Menunjukkan teks dengan rasio kontras rendah dengan latar belakang. Ini membuat teks sulit dibaca oleh pengguna dengan gangguan pengelihatannya rendah. Dalam *website* kemenag.go.id terdapat *contrast error* sejumlah 38 sebagai berikut:

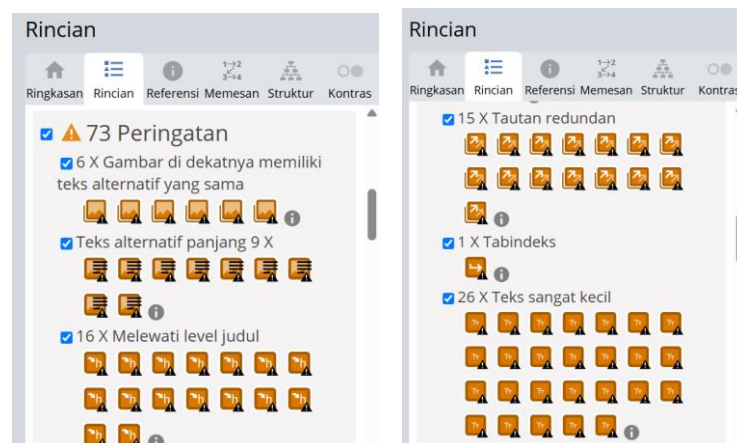


Gambar 3.9 Tampilan menu *Contrast Errors*

Kesalahan kontras sebanyak 24 kali mempengaruhi keterbacaan teks bagi pengguna dengan gangguan pengelihatannya. Ini melanggar WCAG 1.4.3 *Contrast (Minimum)* (Level AA). Menyebabkan pengguna dengan rabun atau gangguan pengelihatannya tidak bisa membaca teks dengan jelas.

3) *Alerts* (Peringatan Potensial Masalah Aksesibilitas)

Menandai elemen yang tidak melanggar secara langsung, tapi berpotensi menyebabkan hambatan aksesibilitas yang sebaiknya ditinjau. Dalam *website* kemenag.go.id terdapat *Alerts* sejumlah 73 sebagai berikut:



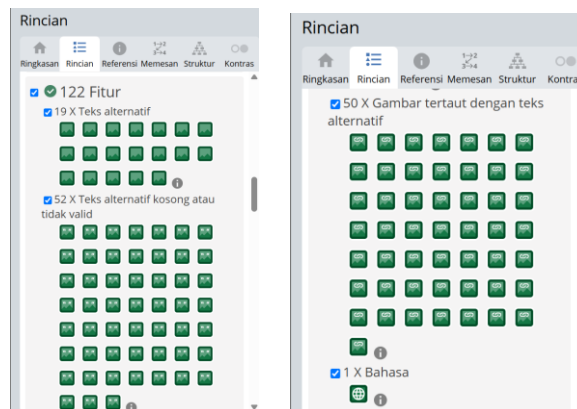
Gambar 3.10 Tampilan menu *Alerts*

- Gambar dengan teks alternatif yang sama sebanyak 6 kali, hal ini berpotensi melanggar WCAG 1.1.1 jika gambar berbeda tetapi alternatif teks nya disamakan. Menyebabkan pengguna bisa menerima informasi tidak akurat.
- Melewati level heading sebanyak 16 kali, melanggar WCAG 1.3.1 *Info and Relationships*. Menyebabkan struktur konten membingungkan bagi pengguna pembaca layar yang mengandalkan heading.
- Tautan redundan sebanyak 15 kali, dua tautan dengan tujuan yang sama dan teks yang sama mengganggu pengalaman pengguna. Bisa menyebabkan kesalahan pada prinsip *Understandble* dan *Operable*.
- Tabindex tidak sesuai urutan, hal ini melanggar WCAG 2.4.3 *Focus Order* (Level A). Menyebabkan navigasi *keyboard* menjadi tidak logis.

- e) Teks sangat kecil sebanyak 26 kali, ukuran teks yang terlalu kecil menyulitkan pengguna dengan gangguan penglihatan. Berpotensi melanggar prinsip WCAG bagian Perceivable dan praktik UX yang baik.

4) *Features* (Fitur Aksesibilitas yang sudah ada)

Bagian ini menunjukkan elemen aksesibilitas yang sudah diterapkan dengan benar dalam *website kemenag.go.id Features* yang ada sejumlah 122 sebagai berikut:



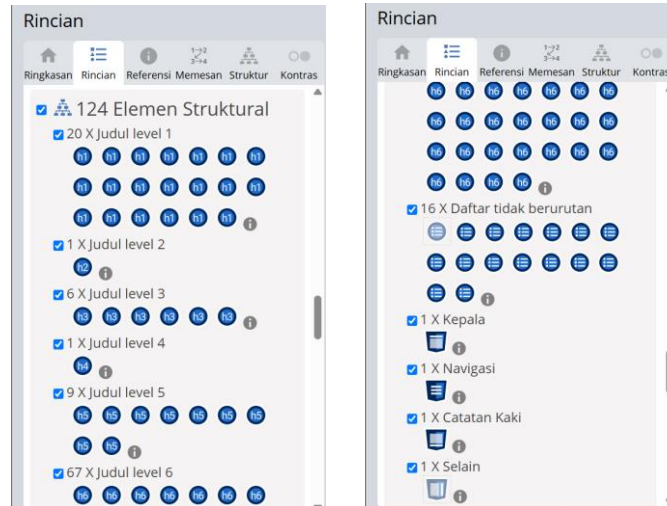
Gambar 3.11 Tampilan Menu *Features*

- a) Teks alternatif tersedia sebanyak 19 kali, sudah menerapkan standar WCAG 1.1.1, membantu pengguna *screen reader*.
- b) Teks alternatif kosong sebanyak 52 kali, Alt kosong boleh digunakan untuk gambar dekoratif, namun jika diterapkan pada gambar penting melanggar WCAG 1.1.1.
- c) Gambar dengan alt dan fungsi tautan sebanyak 50 kali, sudah sesuai dengan WCAG 2.4.4 karena alt menggambarkan tujuan tautan.
- d) Bahasa halaman terdefinisi satu kali, sudah sesuai dengan WCAG 3.1.1 *language of Page* (Level A).

5) *Structural Elements* (Struktur Halaman)

Menampilkan elemen struktur sematik pada halaman seperti heading, daftar navigasi dan elemen utama hal ini penting untuk

navigasi screen reader. Dalam *website* kemenag.go.id terdeteksi sejumlah 124 sebagai berikut:

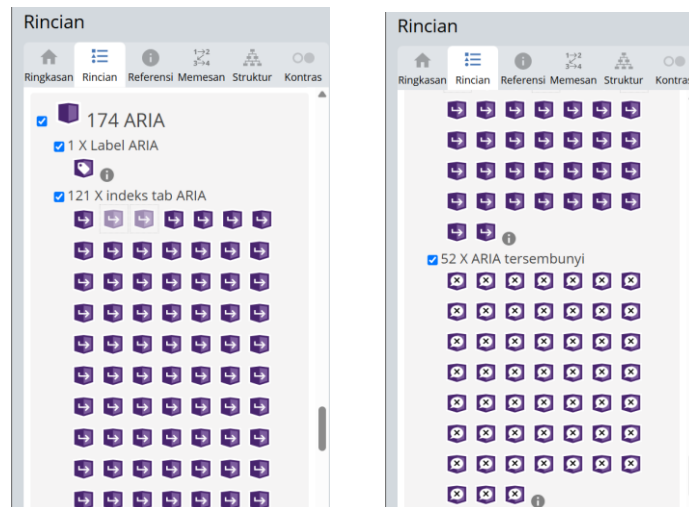


Gambar 3.12 Tampilan menu *Structural Elements*

- a) Heading 1 sebanyak 20 kali, Heading 2 satu kali, Heading 3 sebanyak 6 kali, Heading 4 satu kali, Heading 5 sebanyak 9 kali, Heading 6 sebanyak 67 kali. Penggunaan heading level yang tidak berurutan dan dominasi heading 6 tidak sesuai dengan struktur logis dokumen. Hal ini melanggar WCAG 1.3.1 *Info and Relationships*, dapat membingungkan pengguna pembaca layar dan mengurangi aksesibilitas struktur konten.
- b) Daftar tidak berurutan sebanyak 16 kali, menunjukkan struktur konten daftar.
- c) *Header* satu, *Navigasi* satu, *an Aside* satu, sudah sesuai dengan WCAG penggunaan elemen *landmark* positif.

6) ARIA (*Accessible Rich Internet Applications*)

Menampilkan penggunaan atribut ARIA yang membantu teknologi bantu memahami peran dan status elemen yang tidak dapat dijelaskan HTML biasa. Dalam *website* kemenag.go.id ARIA yang tersedia sejumlah 174 sebagai berikut:



Gambar 3.13 Tampilan menu ARIA

Penjelasan menu ARIA sebagai berikut:

- a) ARIA tersembunyi sebanyak 52 : Menyembunyikan elemen dari pembaca layar, baik jika digunakan pada elemen dekoratif, namun bisa melanggar jika digunakan pada elemen penting.
- b) ARIA Label sejumlah satu : menandakan label yang dapat dibaca oleh pembaca layar, dapat membantu pembaca layar memberikan konteks fungsional.
- c) ARIA tabindex sebanyak 121 kali : mengatur urutan tab bagi pengguna *keyboard* agar tidak membingungkan navigasi keyboard.

C. Profil Informan Penelitian

Informan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah disabilitas netra dan rungu. Informan disabilitas netra berasal dari anggota Komunitas Sahabat Mata dan adapun informan disabilitas rungu berasal dari SLB Widya Bhakti.

1. Komunitas Sahabat Mata

Komunitas Sahabat Mata (KSM) adalah organisasi sosial yang berlokasi di Kelurahan Jatisari, Kecamatan Mijen, Kota Semarang. Didirikan pada 1 Mei 2008 oleh Basuki, seorang penyandang tunanetra, yayasan ini bertujuan untuk

memberdayakan individu tunanetra agar mandiri secara spiritual, intelektual, dan ekonomi (Suara Merdeka, 2023).

KSM beralamat di Jl. Jatisari Asabri Blok D6 No. 35, Perumahan Jatisari, Semarang, Indonesia 50275. Organisasi ini dikenal sebagai "Rumah Sahabat Mata" dan menjadi pusat kegiatan bagi para tunanetra di wilayah tersebut.

KSM berasaskan Islam dan berlandaskan Al-Qur'an serta As-Sunnah. Visinya adalah menjadi lembaga yang menginspirasi pemanfaatan mata secara hakiki, serta menjadi solusi dalam membangun insan kamil. Misi yayasan mencakup pengembangan potensi diri tunanetra melalui pendidikan, pelatihan, dan pembinaan spiritual.

KSM menyelenggarakan berbagai program, antara lain:

- 1) Pelatihan Keterampilan: Meliputi pelatihan pijat, percetakan Braille, dan teknologi informasi.
- 2) Pendidikan Keagamaan: Pengajaran Al-Qur'an *Braille* dan pembinaan spiritual.
- 3) Literasi Informasi: Menggunakan perangkat lunak seperti *OpenBook* untuk meningkatkan akses informasi bagi tunanetra.
- 4) Kegiatan Sosial: Termasuk kajian rutin, olahraga, dan kegiatan seni.

KSM telah membantu banyak penyandang tunanetra untuk hidup lebih mandiri dan percaya diri. Melalui berbagai programnya, yayasan ini berperan sebagai *support system* yang mendukung perkembangan pribadi dan sosial anggotanya.

Peneliti telah menentukan tiga informan dari Komunitas Sahabat Mata sebagai berikut:

- a. Sofyan (29 Tahun)
- b. Kaila Anugerah Suryono (19 Tahun)
- c. Fitriyani Sukmawati (24 Tahun)

Informan tersebut merupakan disabilitas netra. Peneliti telah melakukan pengamatan terhadap informan dalam mengakses *website* kemenag.go.id dibantu menggunakan perangkat *handphone* dengan fitur *screen reader* (pembaca layar) dan melakukan wawancara mengenai aksesibilitas *website* kemenag.go.id.

Hasil wawancara dengan tiga informan disabilitas netra (Sofyan, Kaila, dan Fitriyani) yang dilakukan pada tanggal 04 Juni 2025 menunjukkan bahwa *website* Kemenag.go.id masih memiliki sejumlah keterbatasan dalam memenuhi aksesibilitas berdasarkan prinsip POUR, yang terdiri dari *Perceivable* (Dapat Dirasakan), *Operable* (Dapat Digunakan), *Understandable* (Dapat Dipahami), dan *Robust* (Kuat dan Kompatibel).

Prinsip *perceivable* menekankan bahwa informasi harus dapat ditangkap oleh pancaindra pengguna, termasuk melalui alat bantu seperti *screen reader*. Dalam konteks ini, mayoritas informan menyampaikan bahwa tidak semua konten di *website* dapat dirasakan secara utuh melalui perangkat bantu yang digunakan.

Salah satu masalah utama yang ditemukan adalah tidaknya tersedia teks alternatif (*alt text*) pada gambar, yang menyebabkan *screen reader* tidak mampu menjelaskan isi gambar kepada pengguna. Hal ini disampaikan oleh Kaila, “*Beberapa teks alternatif belum tersedia di gambar dan tidak bisa dibaca dengan screen reader ya kak,*” dan dikuatkan oleh Fitri yang menyatakan, “*gambar yang disediakan di website itu engga bisa kedeteksi oleh screen reader, harus ditangkap layar dan diterjemahkan pakai ChatGPT.*”

Selain itu, fitur *audio generate* yang seharusnya mempermudah pemahaman informasi melalui suara ternyata tidak dapat digunakan, seperti yang disampaikan oleh Sofyan: “*Fitur*

audio generate itu kan nggak bisa diketuk ya... beda kalau audionya bisa diputar jadi bisa lebih memahami beritanya.”

Ketiga informan sepakat bahwa ketiadaan fitur audio yang aktif menghambat kemampuan mereka dalam mengakses informasi secara optimal.

Operable, Prinsip ini berkaitan dengan kemudahan pengguna dalam mengoperasikan situs, termasuk navigasi menu, penggunaan tombol, serta dukungan terhadap alat bantu seperti keyboard dan *screen reader*. Berdasarkan wawancara, *website* Kemenag.go.id masih menyulitkan dari segi navigasi dan interaktivitas.

Sofyan menyampaikan bahwa dirinya kesulitan untuk menavigasi karena belum mengenal struktur menu dengan baik: *“Menavigasinya agak kesulitan... belum tahu kalau ada fitur pembantu di pojok kiri.”* Kaila pun merasakan hal yang sama, yaitu harus mencoba berkali-kali untuk mengenal menu dan fitur yang tersedia.

Beberapa fitur atau tombol juga tidak dapat diakses atau ditekan, seperti dinyatakan Fitri: *“Menu sarana di perangkat saya susah untuk diakses, tidak bisa dipencet.”* Fitur audio juga menjadi masalah yang sama di ketiga informan karena tidak dapat dioperasikan di perangkat mereka, padahal fungsi tersebut sangat penting dalam menunjang aksesibilitas.

Understandble, Dalam hal kejelasan informasi dan struktur bahasa, ketiga informan umumnya menyampaikan bahwa bahasa dan isi informasi di dalam *website* cukup mudah dipahami. Sofyan mengatakan, *“Bisa aman sih,”* dan Kaila menyampaikan bahwa ia dapat memahami informasi dengan bantuan *screen reader*.

Namun demikian, kurangnya panduan atau instruksi penggunaan fitur *website* menjadi kendala tersendiri. Fitri menuturkan, *“Saya harus beradaptasi sendiri dalam mengakses*

websitenya.” Sementara Sofyan menyarankan adanya audio sebagai panduan, *“Kalau ada audio yang membantu menavigasi dan mengarahkan menu akan sangat membantu kami.”*

Dengan demikian, meskipun bahasa situs tidak menjadi hambatan, struktur interaksi dan pemahaman cara menggunakan fitur masih memerlukan peningkatan agar benar-benar mudah digunakan oleh penyandang disabilitas.

Robust, Prinsip ini mengharuskan situs web tetap dapat diakses secara konsisten melalui berbagai jenis perangkat dan teknologi bantu. Berdasarkan pengalaman para informan, ditemukan bahwa kompatibilitas *website* dengan perangkat mereka masih belum optimal.

Fitri menyampaikan bahwa perangkatnya tidak bisa mendeteksi teks alternatif: *“Perangkat saya tidak mendukung alternatif teks pada gambar.”* Kaila juga menyampaikan bahwa ia kesulitan karena menggunakan perangkat orang lain, dan bahwa penggunaan *screen reader* saja tidak cukup jika fitur tidak berfungsi dengan baik, seperti fitur audio.

Perbedaan aksesibilitas antara perangkat komputer dan ponsel juga menjadi sorotan. Sofyan menilai navigasi di komputer lebih mudah dibandingkan di layar sentuh, *“Kalau komputer kan kita menggunakan keyboard jadi hanya tinggal digeser saja.”* Ini menandakan bahwa *website* belum sepenuhnya responsif dan kompatibel lintas perangkat.

2. SLB (Sekolah Luar Biasa) Widya Bhakti

Sekolah Luar Biasa (SLB) Widya Bhakti Semarang adalah lembaga pendidikan swasta yang berfokus pada pelayanan bagi anak-anak berkebutuhan khusus, khususnya penyandang disabilitas rungu dan tunagrahita ringan. Didirikan pada 1 Agustus 1981, sekolah ini berada di bawah naungan Yayasan Widya Bhakti

Harapan Bangsa dan berlokasi di Jalan Supriyadi No. 12, Kalicari, Kecamatan Pedurungan, Kota Semarang, Jawa Tengah.

Jenjang pendidikan yang ada di SLB Widya Bhakti adalah TKLB, SDLB, SMPLB dan SMALB. Terakreditasi B dengan pimpinan kepala sekolah ibu Sri Haryanti Theresia, SLB ini melayani peserta didik dengan kebutuhan khusus, terutama Tunarungu (anak-anak dengan gangguan pendengaran) dan Tunagrahita Ringan (Anak-anak dengan keterbelakangan mental ringan). Sekolah ini menyediakan pendidikan dari tingkat TK hingga SMA, dengan pendekatan yang disesuaikan untuk memenuhi kebutuhan masing-masing siswa (Kemendikbud, 2025).

SLB Widya Bhakti mengadopsi Kurikulum 2013 yang dimodifikasi sesuai dengan kebutuhan siswa berkebutuhan khusus. Dalam pembelajaran agama Islam, misalnya, guru menyesuaikan materi dan metode agar dapat dipahami oleh siswa tunarungu, seperti menggunakan huruf latin untuk membantu siswa yang kesulitan membaca huruf hijaiyah.

SLB Widya Bhakti Semarang berkomitmen untuk memberikan pendidikan terbaik bagi anak-anak berkebutuhan khusus, membantu mereka mencapai potensi maksimal dan berkontribusi positif dalam masyarakat.

Peneliti telah menentukan tiga informan dari SLB Widya Bhakti sebagai berikut:

- d. Muhammad Raffi Putra Prasetya (19 Tahun)
- e. Khrisna arimtino prakarsa (18 Tahun)
- f. Bramudityo Mahesa wicaksono (18 Tahun)

Informan tersebut merupakan disabilitas rungu. Peneliti telah melakukan pengamatan terhadap informan dalam mengakses *website* kemenag.go.id dibantu oleh Ibu Novia selaku guru di SLB Widya Bhakti sebagai penghubung komunikasi dan melakukan wawancara mengenai aksesibilitas *website* kemenag.go.id.

Hasil wawancara dengan tiga siswa disabilitas rungu (Raffi, Khrisna, dan Mahesa) yang dilakukan pada tanggal 04 Juni 2025, menggambarkan pengalaman langsung mereka dalam mengakses *website* Kemenag.go.id. Berdasarkan prinsip POUR, ditemukan bahwa meskipun secara teknis *website* ini dapat diakses melalui perangkat mereka, terdapat beberapa hambatan yang signifikan dalam pemahaman konten, terutama pada aspek bahasa dan struktur informasi.

Aspek *perceivable* menuntut agar semua konten dapat dirasakan oleh pengguna, terutama mereka yang memiliki keterbatasan indra tertentu. Dalam konteks disabilitas rungu, pentingnya ketersediaan teks pengganti untuk konten audio atau video sangat ditekankan.

Ketiga informan mengonfirmasi bahwa konten video atau audio di *website* Kemenag.go.id disertai dengan tulisan, namun mereka masih mengalami kesulitan dalam memahami teks tersebut. Raffi menyampaikan, “*Ya, ada tulisan, tapi bahasa di tulisan itu masih susah aku pahami.*” Sementara Mahesa mengungkapkan hal serupa: “*Ya ada tulisan, tapi bahasa yang digunakan saya tidak terlalu paham.*”

Hal ini menunjukkan bahwa meskipun secara teknis konten dapat dirasakan secara visual, secara makna teks tersebut belum cukup inklusif untuk pengguna dengan hambatan bahasa, terutama karena tingkat pemahaman bahasa tulis siswa disabilitas rungu berbeda dengan pengguna umum.

Aspek *operable* merujuk pada kemudahan pengguna dalam mengakses dan mengoperasikan *website*. Ketiga responden menyatakan bahwa *website* Kemenag.go.id dapat digunakan dengan baik melalui HP mereka, selama jaringan internet memadai. Raffi menyatakan, “*mudah, saya bisa asal jaringan nya baik,*” dan Mahesa juga mengonfirmasi, “*ya, lancar saja.*”

Fitur-fitur teknis seperti tombol, menu, dan pengaturan teks juga dapat diakses, tetapi kurang informatif tanpa pendampingan. Khrisna menyampaikan, *“saya bisa akses tapi saya tidak tahu itu fitur untuk apa saja.”* Raffi pun menyebutkan, *“saya bisa lihat tapi saya tidak tahu tombol untuk apa saja jika belum dijelaskan.”*

Meskipun tombol dan fitur tersedia, kurangnya petunjuk atau ikon visual yang intuitif menyebabkan pengguna kesulitan memahami fungsi setiap elemen, dan akhirnya tetap membutuhkan bantuan orang lain.

Prinsip *understandable* adalah aspek yang paling krusial dalam pengalaman para informan. Ketiga siswa menyampaikan bahwa bahasa yang digunakan dalam website sulit mereka pahami secara mandiri, karena kalimat yang panjang dan banyaknya istilah atau kata serapan.

Raffi mengungkapkan, *“bahasanya panjang dan banyak kata serapan yang saya tidak tahu, saya harus lebih banyak bertanya untuk bisa memahami.”* Khrisna menambahkan, *“saya paham kalimat pendek sedangkan di website itu lebih banyak menggunakan bahasa yang panjang.”* Sedangkan Mahesa menyampaikan, *“saya kurang paham, banyak kata yang tidak saya tahu.”*

Mereka juga mengalami kesulitan dalam membaca isi berita, karena struktur kalimat yang rumit dan terlalu panjang. *“Banyak kalimat yang saya tidak paham,”* kata Raffi, sementara Mahesa menekankan, *“saya kurang paham kalimat panjang.”*

Dari sini tampak bahwa penggunaan bahasa yang lebih sederhana, kalimat yang lebih pendek, serta struktur yang lebih ringkas sangat diperlukan agar informasi bisa benar-benar dipahami tanpa bantuan.

Aspek *robust* menilai sejauh mana website dapat diakses dengan baik di berbagai perangkat dan tetap kompatibel dengan

kebutuhan pengguna, termasuk teknologi bantu atau perangkat dengan spesifikasi berbeda.

Ketiga informan menyatakan bahwa mereka dapat mengakses website dengan baik melalui HP masing-masing, menunjukkan bahwa secara teknis, kompatibilitas website cukup baik. *“Iya, saya bisa menggunakan HP saya dengan baik untuk mencari informasi itu,”* kata Raffi. Khrisna pun mengonfirmasi, *“iya, bisa dengan baik.”*

Namun demikian, ketergantungan pada bantuan orang lain untuk memahami informasi menunjukkan bahwa robustitas konten belum sepenuhnya menjangkau kebutuhan pengguna tunarungu secara mandiri. Misalnya, Mahesa mengungkapkan, *“saya masih memerlukan bantuan orang lain untuk memahami isi berita karena banyak kosa kata yang tidak saya pahami.”*

BAB IV

ANALISIS AKSESIBILITAS *WEBSITE* KEMENAG.GO.ID SEBAGAI BENTUK PELAYANAN PUBLIK BAGI PENYANDANG DISABILITAS

A. Aksesibilitas *Website* Kemenag.go.id bagi Penyandang Disabilitas

Penelitian ini dilakukan terhadap dua kelompok penyandang disabilitas, yaitu disabilitas netra dan rungu, yang terdiri dari anggota Komunitas Sahabat Mata dan siswa SLB Widya Bhakti. Tujuan penelitian adalah untuk memahami sejauh mana aksesibilitas *website* Kementerian Agama (kemenag.go.id) bagi pengguna disabilitas, berdasarkan pengalaman langsung pengguna dan analisis terhadap fitur-fitur aksesibilitas yang tersedia berdasarkan 4 prinsip WCAG.

Website resmi Kementerian Agama Republik Indonesia (kemenag.go.id) sebagai wajah digital pelayanan publik nasional telah menyediakan sejumlah fitur ramah disabilitas. Beberapa fitur tersebut meliputi:

1. Fitur pengubah ukuran teks (perbesar, perkecil, pertegas)
2. Fitur pengubah kontras warna (skala abu-abu, klise, penerangan)
3. Fitur pembaca layar (*audio generate*)
4. Fitur navigasi *keyboard* (kursor putih, kursor hitam, *zoom*, *highlight link*, *highlight* judul, cek deskripsi *image*)

Secara teknis, keberadaan fitur-fitur tersebut menunjukkan upaya inklusi digital yang patut diapresiasi. Namun demikian, berdasarkan analisis triangulasi data dari wawancara dengan penyandang disabilitas sensorik (netra dan rungu) serta audit menggunakan *WAVE Evaluation Tools*, ditemukan bahwa implementasinya masih menyisakan berbagai tantangan yang signifikan dalam konteks prinsip WCAG, khususnya POUR.

1. *Perceivable* (Dapat Dirasakan)

Prinsip *perceivable* menuntut agar seluruh informasi dan antarmuka yang ditampilkan dapat ditangkap oleh indra pengguna. Dalam konteks disabilitas netra, hal ini sangat bergantung pada keberadaan teks alternatif (*alt text*) untuk gambar dan fitur pembaca layar (*screen reader*).

Namun, berdasarkan audit teknis WAVE, ditemukan adanya 20 *error*, yang di antaranya termasuk:

- a. 3 gambar tanpa alternatif teks
- b. 2 link gambar tanpa deskripsi
- c. 1 form kosong
- d. Serta 7 tombol dan 7 link kosong

Ketiadaan teks alternatif pada gambar membuat pengguna tunanetra tidak mendapatkan informasi visual secara setara. Hal ini disampaikan langsung oleh Kaila, salah satu informan disabilitas netra:

“Beberapa teks alternatif belum tersedia di gambar dan tidak bisa dibaca dengan screen reader ya kak.” (**Wawancara Kaila, 04-06-2025**).

Pernyataan tersebut diperkuat oleh Fitriyani, yang mengalami hal serupa disampaikan:

“Gambar yang disediakan di website itu engga bisa kedeteksi oleh screen reader, harus ditangkap layar dan diterjemahkan pakai ChatGPT.” (**Wawancara Fitriyani, 04-06-2025**).

Hal ini merupakan pelanggaran terhadap prinsip *perceivable* dan kegagalan situs dalam memenuhi kriteria WCAG pada *Success Criterion 1.1.1 Non-text Content*, yang mensyaratkan bahwa semua konten non-teks harus disediakan dalam bentuk alternatif yang bisa dibaca oleh perangkat bantu dalam hal ini *screen reader*.

Lebih lanjut, fitur *audio generate* yang seharusnya mendukung aksesibilitas tidak berfungsi sebagaimana mestinya. Menurut Sofyan,

“Fitur audio generate itu kan nggak bisa diketuk ya... beda kalau audionya bisa diputar jadi bisa lebih memahami beritanya.” (Wawancara Sofyan, 04-06-2025).

Artinya, meskipun secara teknis fitur pembaca suara tersedia, fungsi interaktifnya tidak aktif, dan ini menyebabkan pengguna kehilangan akses penuh terhadap informasi penting yang hanya tersedia dalam bentuk suara atau teks panjang.

Pada kelompok disabilitas rungu, konten audio bukan masalah utama karena mereka mengandalkan teks. Namun, kualitas teks pengganti (transkrip) menjadi tantangan. Seperti disampaikan oleh Raffi,

“Ya, ada tulisan, tapi bahasa di tulisan itu masih susah aku pahami.” (Wawancara Rafi, 04-06-2025).

Hal serupa disampaikan Mahesa,

“Ya ada tulisan, tapi bahasa yang digunakan saya tidak terlalu paham.” (Wawancara Mahesa, 04-06-2025).

Meski konten video telah menyertakan tulisan, struktur bahasa yang kompleks dan penggunaan istilah formal menyebabkan informasi tetap tidak dapat “dirasakan” secara penuh, melanggar prinsip *perceivable* dari sisi makna. Hal ini dikarenakan disabilitas rungu merupakan kondisi dimana seseorang mengalami ketidaksediaan fungsi indera pendengar yang mengakibatkan kesulitan untuk berbicara akibat tidak pernah mendengar pelafalan suara yang tepat. Hal tersebut mempengaruhi kecerdasan intelektual dari seorang tunarungu yang memiliki keterbatasan pengetahuan kosa kata pada umumnya.

2. Operable (Dapat Dioperasikan)

Prinsip ini menyangkut kemampuan pengguna untuk menavigasi dan menggunakan semua elemen pada situs. Dalam hasil audit WAVE, ditemukan 7 tombol kosong dan 7 tautan kosong, yang melanggar WCAG *Success Criterion* 2.1.1 *Keyboard* dan 2.4.4 *Link Purpose*, karena elemen tersebut tidak memberikan informasi fungsi.

“Menu sarana di perangkat saya susah untuk diakses, tidak bisa dipencet.” (Wawancara Fitriyani, 04-06-2025).

Sementara Sofyan menambahkan:

“Menavigasinya agak kesulitan... belum tahu kalau ada fitur pembantu di pojok kiri.” (Wawancara Sofyan, 04-06-2025).

Hal ini menunjukkan bahwa fitur seperti navigasi *keyboard*, *highlight link*, dan *highlight* judul belum dikenali maupun terasa manfaatnya. Kegagalan dalam pelabelan dan struktur menu membuat pengguna harus mencoba secara manual berkali-kali, yang tentunya sangat menyulitkan.

Pada penyandang disabilitas rungu, meskipun mereka menyatakan bisa membuka situs dengan HP, mereka tidak memahami fungsi dari tombol dan menu yang tersedia. Khrisna menyampaikan:

“Saya bisa akses tapi saya tidak tahu itu fitur untuk apa saja.” (Wawancara Khrisna, 04-06-2025).

Dan Raffi berkata:

“Saya bisa lihat tapi saya tidak tahu tombol untuk apa saja jika belum dijelaskan.” (Wawancara Raffi, 04-06-2025).

Ini menunjukkan bahwa situs belum memenuhi prinsip *operable* karena tombol tidak memiliki ikon atau label visual yang

intuitif, serta tidak tersedia petunjuk langsung atau navigasi terpandu. Hal ini menyebabkan fitur seperti pengatur ukuran teks dan kontras warna juga menjadi tidak bermanfaat optimal karena pengguna tidak tahu fungsinya.

3. Understandable (Dapat Dipahami)

Prinsip *understandable* menekankan pada kemudahan memahami konten dan cara kerja situs. Audit WAVE menemukan 15 tautan redudan, 6 gambar dengan alt text yang sama, dan 26 teks dengan ukuran sangat kecil. Ini menunjukkan bahwa selain strukturnya membingungkan, ada konten yang tidak konsisten dan tidak optimal untuk dibaca.

Meskipun informan disabilitas netra menyampaikan:

“Bisa aman sih,” (**Wawancara Sofyan, 04-06-2025**).

Artinya secara umum ia bisa memahami informasi, tetapi tantangan besar tetap muncul karena tidak ada panduan penggunaan fitur situs. Fitriyani mengatakan:

“Saya harus beradaptasi sendiri dalam mengakses websitenya.” (**Wawancara Fitriyani, 04-06-2025**).

Sementara itu, kelompok disabilitas rungu mengalami kendala lebih besar dalam memahami teks. Raffi mengungkapkan:

“Bahasanya panjang dan banyak kata serapan yang saya tidak tahu, saya harus lebih banyak bertanya untuk bisa memahami.” (**Wawancara Raffi, 04-06-2025**).

Hal sama dialami oleh Khrisna:

“Saya paham kalimat pendek sedangkan di website itu lebih banyak menggunakan bahasa yang panjang.” (**Wawancara Khrisna, 04-06-2025**).

Kendala ini berkaitan dengan *Success Criterion 3.1.5 Reading Level*, di mana konten seharusnya disesuaikan dengan kemampuan rata-rata pengguna. Jika tidak, pengguna memerlukan

bantuan tambahan—yang berarti aksesibilitas tidak terpenuhi secara mandiri.

4. Robust (Kuat dan Kompatibel)

Robust berarti situs dapat digunakan di berbagai perangkat dan dengan berbagai teknologi bantu. Berdasarkan wawancara, situs bisa diakses melalui komputer dan HP, tetapi tidak semua fitur berjalan optimal di semua perangkat.

“Perangkat saya tidak mendukung alternatif teks pada gambar.” (Wawancara Fitriyani, 04-06-2025).

Kaila menambahkan:

“Kalau pakai HP lain, screen reader-nya juga beda-beda. Kadang tidak bisa baca semua isi website.” (Wawancara Kaila, 04-06-2025).

Dari hasil audit WAVE juga ditemukan adanya 52 elemen ARIA tersembunyi dan 121 tab index yang belum optimal digunakan. Ini menunjukkan adanya elemen teknis yang seharusnya mendukung kompatibilitas, namun justru menciptakan kebingungan atau tidak terbaca oleh teknologi bantu.

Sementara itu, disabilitas rungu menyatakan:

“Iya, saya bisa menggunakan HP saya dengan baik untuk mencari informasi itu.” (Wawancara Raffi, 04-06-2025).

Namun, Mahesa menambahkan:

“Saya masih memerlukan bantuan orang lain untuk memahami isi berita karena banyak kosa kata yang tidak saya pahami.” (Wawancara Mahesa, 04-05-2025).

Ini menunjukkan bahwa meskipun situs robust dalam aspek teknis akses (bisa diakses di HP), kontennya belum kuat secara fungsional, karena pengguna tetap membutuhkan perantara untuk memahami isi situs.

Dapat disimpulkan melalui hasil audit teknis analisis tingkat aksesibilitas *website* kemenag.go.id sesuai dengan tabel berikut:

Tabel 4.1 Analisis hasil audit menggunakan WAVE *Web Accessibility Tools*

Level	Kepatuhan	Analisis
WCAG Level A	Belum Terpenuhi	Banyak pelanggaran serius seperti tautan/tombol kosong, gambar tanpa teks alternatif, dan navigasi yang tidak dapat dilakukan secara <i>keyboard-only</i> .
WCAG Level AA	Tidak Terpenuhi	Tidak memenuhi standar minimum kontras warna dan ukuran teks. Struktur heading tidak konsisten.
WCAG Level AAA	Sangat Jauh dari Terpenuhi	Kriteria tambahan seperti penyajian konten dalam bahasa sederhana, fleksibilitas tinggi, dan teks dengan panduan audio tidak ditemukan.

Berdasarkan prinsip POUR WCAG, hasil wawancara, dan audit teknis WAVE, dapat disimpulkan bahwa *website* Kemenag.go.id belum sepenuhnya memenuhi standar aksesibilitas yang layak sebagai bagian dari pelayanan publik. Meskipun telah memiliki fitur ramah disabilitas seperti:

1. Pengubah ukuran teks
2. Pengubah kontras warna
3. Pembaca layar
4. Navigasi keyboard

Namun, fungsi fitur tersebut belum berjalan optimal, karena:

1. Teks alternatif pada gambar masih banyak yang hilang atau tidak relevan,
2. Tombol dan link kosong tidak mendukung *screen reader*,
3. Bahasa terlalu kompleks untuk disabilitas rungu,
4. Tidak tersedia panduan interaktif atau petunjuk fitur,
5. Tidak semua teknologi bantu kompatibel dengan struktur situs yang ada.

Berikut adalah tabel hasil analisis komparatif berdasarkan wawancara dan audit teknis berdasarkan prinsip POUR:

Tabel 4.2 Analisis Hasil Komparatif Wawancara dan Audit Teknis

Aspek Evaluasi	Temuan Wawancara/Observasi	Temuan WAVE	Kesesuaian/Perbedaan
Teks Alternatif pada Gambar (<i>Alt Text</i>)	Disabilitas netra menyebut banyak gambar tidak dibaca oleh <i>screen reader</i> atau tidak dikenali.	Ditemukan 3 <i>missing alt text</i> dan 2 <i>linked images without alt text</i> . Selain itu, ada 52 <i>alt text</i> kosong dan 6 gambar dengan <i>alt text</i> identik.	Konsisten: Pengalaman pengguna selaras dengan temuan teknis bahwa banyak gambar tidak memiliki atau memiliki <i>alt text</i> untuk dibaca oleh <i>screen reader</i>
Navigasi dan Struktur Halaman	Disabilitas netra mengalami kesulitan navigasi awal, butuh waktu untuk memahami struktur halaman.	Ditemukan <i>heading level skipped</i> (16 kasus), serta distribusi <i>heading</i> tidak konsisten (20 H1, hanya 1 H2, dst).	Konsisten: Struktur heading tidak logis menyebabkan pembaca layar kesulitan mengikuti alur konten.
Kontras Warna	Disabilitas netra tidak secara eksplisit menyebut masalah warna, tetapi pengguna dengan hambatan <i>low vision</i> bisa kesulitan membaca jika kontras terlalu tajam.	Ditemukan 38 contrast errors (<i>very low contrast</i>).	Konsisten sebagian: Isu tidak terdeteksi dalam wawancara, namun secara teknis ini bisa berdampak pada pengguna <i>low vision</i> atau kebutuhan khusus visual.
Ukuran dan Kejelasan Teks	Disabilitas runtu mengeluhkan bahasa terlalu kompleks dan kalimat panjang. Mereka butuh waktu lebih lama untuk	Ditemukan 26 alert terkait teks sangat kecil, yang dapat memperburuk pengalaman membaca.	Konsisten: Meskipun WAVE tidak menilai kompleksitas bahasa, ukuran teks kecil memperburuk keterbacaan bagi

Aspek Evaluasi	Temuan Wawancara/Observasi	Temuan WAVE	Kesesuaian/Perbedaan
	memahami.		pengguna disabilitas rungu
Label pada Tombol/Tautan	Disabilitas netra mengalami kesulitan memahami fungsi tombol tertentu karena tidak terdengar atau tidak terbaca oleh <i>screen reader</i> .	Ditemukan 7 tombol kosong dan 7 tautan kosong, serta 15 tautan redundan.	Sangat konsisten: Masalah ini jelas berdampak pada <i>screen reader</i> dan membingungkan pengguna disabilitas netra.
Fitur Audio/Narasi	Fitur audio tidak berfungsi atau tidak bisa diakses oleh tunanetra.	Tidak ada fitur audio terdeteksi dalam WAVE.	Konsisten: Baik pengalaman maupun hasil teknis menunjukkan ketiadaan atau kegagalan fitur audio.

Website Kemenag.go.id harus melakukan perbaikan menyeluruh, tidak hanya dari aspek teknis, tetapi juga pada kualitas konten, pelabelan elemen, penyederhanaan bahasa, dan penyediaan panduan agar pengalaman digital penyandang disabilitas benar-benar setara dan inklusif. Upaya ini juga akan mencerminkan komitmen nyata Kementerian Agama dalam memberikan pelayanan publik yang inklusif dan berkeadilan digital.

B. Aksesibilitas *Website* Kemenag.go.id sebagai bentuk Pelayanan Publik bagi Penyandang Disabilitas

Aksesibilitas *website* kemenag.go.id bagi penyandang disabilitas, khususnya disabilitas netra dan rungu, pada dasarnya mencerminkan bagaimana negara menjalankan fungsi pelayanan publik di era digital. Sebagai media resmi Kementerian Agama, *website* ini semestinya menjadi sarana informasi dan layanan keagamaan yang dapat dijangkau oleh semua warga negara, termasuk mereka yang memiliki hambatan sensorik.

Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa *website* ini belum sepenuhnya mampu mengakomodasi kebutuhan aksesibilitas pengguna disabilitas, baik dari sisi teknis maupun dari sisi pengalaman pengguna langsung.

Dari hasil wawancara dan observasi, ditemukan bahwa penyandang disabilitas netra mengalami kesulitan serius dalam menavigasi halaman *website*, karena banyak elemen penting yang tidak terbaca oleh pembaca layar (*screen reader*). Elemen seperti gambar tanpa alt text, tautan tanpa label, hingga tombol yang kosong menyebabkan mereka kehilangan konteks informasi. Sementara itu, pengguna tunarungu juga merasa tidak terbantu dengan konten yang disajikan. Mereka mengeluhkan penggunaan bahasa yang terlalu formal dan padat, tanpa didukung oleh visual atau teks isyarat yang lebih mudah dipahami.

Hasil tersebut dikuatkan dengan audit teknis menggunakan WAVE, yang menunjukkan bahwa *website* kemenag.go.id belum memenuhi Level A dari standar WCAG 2.1 yakni level minimum yang seharusnya dipenuhi untuk menyatakan bahwa *website* dapat diakses oleh penyandang disabilitas. Ditemukan sejumlah pelanggaran aksesibilitas, termasuk 20 error utama seperti gambar tanpa alt text, tombol kosong, dan link tanpa teks; 38 kesalahan kontras warna; serta 73 peringatan lain terkait struktur heading yang tidak urut, teks terlalu kecil, dan duplikasi teks alternatif. Meskipun situs telah mengandung elemen-elemen dasar aksesibilitas, implementasinya belum konsisten, sehingga tidak berdampak nyata bagi pengguna disabilitas.

Kondisi ini menggambarkan bahwa aksesibilitas belum menjadi prioritas dalam perancangan *website* Kemenag sebagai bagian dari pelayanan publik digital. Ketika informasi tidak dapat diakses secara mandiri, penyandang disabilitas kehilangan haknya untuk memperoleh layanan dan informasi secara setara. Hal ini tidak hanya melanggar prinsip keterjangkauan informasi dalam pelayanan publik, tetapi juga bertentangan dengan amanat Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 yang

mewajibkan negara untuk menjamin akses TIK bagi penyandang disabilitas.

Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa *website* kemenag.go.id belum memenuhi prinsip pelayanan publik yang inklusif dan berkeadilan, karena masih menyisakan hambatan signifikan dalam akses informasi bagi penyandang disabilitas. *Website* ini perlu mengalami perbaikan menyeluruh baik secara desain teknis maupun pendekatan komunikasi agar benar-benar dapat menjadi sarana pelayanan yang mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat, tanpa terkecuali. Dengan aksesibilitas yang baik, pemerintah bukan hanya menjalankan kewajiban administratif, tetapi juga mewujudkan nilai-nilai keberpihakan sosial terhadap kelompok rentan dalam kehidupan digital.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan menganalisis tingkat aksesibilitas *website* Kementerian Agama (kemenag.go.id) dapat memenuhi kebutuhan penyandang disabilitas, khususnya penyandang disabilitas sensorik (netra dan rungu), sebagai bentuk pelayanan publik yang inklusif.

Website kemenag.go.id telah memiliki fondasi awal dalam menyediakan fitur-fitur aksesibilitas. Namun, baik dari pengalaman pengguna maupun dari penilaian teknis, tingkat aksesibilitas *website* kemenag.go.id belum mencapai Level A atau level minimum sesuai prinsip WCAG 2.1, baik dari pengalaman pengguna maupun dari penilaian teknis, implementasi tersebut belum memadai untuk memenuhi kebutuhan penyandang disabilitas dan semangat pelayanan publik yang adil dan inklusif. Hasil dari penelitian menunjukkan, bahwa pengguna disabilitas netra mengalami kendala dalam menavigasi situs karena tidak semua elemen dapat dibaca oleh *screen reader*, terutama pada gambar yang tidak memiliki *alt text*, serta absennya petunjuk berbasis audio. Pengguna disabilitas rungu juga menghadapi tantangan dalam memahami isi konten akibat penggunaan bahasa yang terlalu formal dan kompleks. Secara umum, baik disabilitas netra dan rungu merasa bahwa *website* ini belum sepenuhnya ramah disabilitas, dan sebagian besar membutuhkan bantuan orang lain untuk memahami atau menavigasi konten.

Hasil tersebut dikonfirmasi melalui analisis teknis menggunakan WAVE, yang menunjukkan adanya 20 *errors*, 38 *contrast errors*, 73 *alerts*, meski, fitur positif seperti 122 fitur aksesibilitas dan 124 elemen struktur menunjukkan potensi dasar yang sudah dimiliki, tetapi implementasinya belum konsisten. Seluruh temuan ini sebagian besar melanggar standar WCAG 2.1, khususnya dalam prinsip POUR (*Perceivable, Operable, Understandable, Robust*) (W3C, 2018).

Keterbatasan akses ini berdampak langsung pada keadilan informasi dan partisipasi sosial. Informasi keagamaan, pengumuman layanan publik, serta program-program Kementerian Agama tidak dapat diakses secara mandiri oleh sebagian penyandang disabilitas. Ketidakterlibatan mereka dalam ruang digital ini memperbesar risiko marginalisasi digital, atau yang dikenal sebagai digital divide, yaitu ketimpangan antara mereka yang memiliki akses terhadap teknologi dan mereka yang tidak. Padahal, menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, negara wajib menjamin ketersediaan dan kemudahan akses terhadap teknologi informasi dan komunikasi yang ramah disabilitas.

B. Saran

Sebagai tindak lanjut dari temuan ini, berikut adalah beberapa saran yang dapat diterapkan oleh Humas dan pengelola *website* Kementerian Agama dan untuk meningkatkan aksesibilitasnya serta untuk peneliti selanjutnya:

1. Untuk Humas Kemenag RI dan tim pengembang *website*, adapun saran yang dapat dilakukam adalah sebagai berikut:

- a. evaluasi berkala dan Pelibatan Komunitas Disabilitas.

Tim humas perlu melakukan pengujian berkala dengan melibatkan pengguna dari komunitas disabilitas untuk memastikan kebutuhan mereka terpenuhi secara langsung.

- b. Penyediaan dan Konsistensi *Alt Text* pada Gambar

Alt text perlu disediakan secara konsisten untuk seluruh gambar dan ikon agar konten dapat diakses oleh pengguna tunanetra melalui screen reader. Hal ini sesuai dengan WCAG 1.1.1 (*Non-text Content*). Sebagai pembanding, situs www.gov.uk menerapkan praktik ini secara menyeluruh.

- c. Penghapusan Elemen Kosong (Tombol dan Tautan)

Setiap tombol dan tautan harus memiliki label yang informatif. Kehadiran elemen kosong menghambat navigasi pengguna dan melanggar WCAG 2.4.4 (*Link Purpose*).

d. Perbaikan Kontras Warna dan Ukuran Teks

Warna teks dan latar belakang harus memiliki rasio kontras minimal 4.5:1 untuk teks normal, serta memperbesar ukuran *font* minimal 16px untuk keterbacaan. Situs data.gov dapat dijadikan acuan untuk praktik desain kontras yang baik.

e. Penataan Struktur Heading yang Hierarkis dan Logis

Heading harus disusun secara teratur (H1 → H2 → H3...) agar *screen reader* dapat membaca informasi dengan alur yang jelas. Pelanggaran terhadap WCAG 2.4.6 (*Headings and Labels*) dapat membingungkan pengguna disabilitas netra.

f. Pengoptimalan Navigasi dan Fokus *Tabbing*

Gunakan *tabindex* yang alami dan hindari penggunaan yang tidak diperlukan. Pastikan pengguna keyboard dapat menavigasi dengan urutan yang logis dan nyaman.

g. Penerapan Bahasa Program yang Sesuai

Atribut *lang* perlu ditetapkan agar *screen reader* dapat membacakan teks dalam pelafalan yang benar. Situs www.usa.gov telah berhasil mengimplementasikan atribut bahasa dengan baik, bahkan menyediakan pilihan bahasa alternatif.

2. Untuk peneliti selanjutnya, Penelitian ini masih memiliki ruang pengembangan lebih lanjut, terutama dalam menjangkau kompleksitas kebutuhan penyandang disabilitas di era digital. Oleh karena itu, beberapa saran yang dapat dipertimbangkan oleh peneliti selanjutnya antara lain:

a. Memperluas Jenis Disabilitas yang diteliti

Penelitian ini berfokus pada disabilitas sensorik (tunanetra dan tunarungu). Ke depan, peneliti dapat mengembangkan studi dengan melibatkan penyandang disabilitas lainnya, seperti disabilitas intelektual, fisik, dan mental.

b. Melibatkan Pengembang *Website* atau Pemangku Kebijakan

Penelitian selanjutnya disarankan untuk tidak hanya melibatkan pengguna disabilitas, tetapi juga tim pengembang *website* dan pemangku kebijakan digital di instansi pemerintah. Keterlibatan mereka dapat membuka peluang kolaboratif dalam perancangan solusi berbasis kebutuhan nyata.

DAFTAR PUSTAKA

- AIDRAN. (2023). Mayoritas Website Pemerintah dan Universitas di Indonesia Tidak Ramah Difabel. <https://aidran.org/mayoritas-website-pemerintah-dan-universitas-di-indonesia-tidak-ramah-difabel/>
- Alamsyah, A. (2016). Perkembangan Paradigma Administrasi Publik (New Publik Administration, New Publik Management Dan New Publik Service). MAKASSAR. JURNAL POLITIK PROFETIK. Vol.4 No..2.
- Amaliah, St. M., Hafiar, H., & Dewi, R. (2023). Analisis Aksesibilitas Website Pemerintah Provinsi Indonesia Sebagai Implementasi Corporate Digital Responsibility terhadap E-Government. *Prologia*, 7(2), 473–486. <https://doi.org/10.24912/pr.v7i2.24456>
- Arifianto, S. (2016). *Implementasi Metode Penelitian “Studi Kasus” dengan Pendekatan Kualitatif*. Yogyakarta: Aswaja pressindo.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- 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>
- Bungin, B. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. P.T. Raja Grafindo Persada.
- Cultip, Scott., M., Center, Allen, H., & Broom, Glen, M.,. (2016). *Efektive Public Relations/Scott M. Cultip, Allen H. Center, Glen M. Broom; Penerjemah: Tri Wibowo B.S.* Jakarta: Kencana
- Caroline, A. D., & Shidi, I. T. (2022). Strategi Humas Dalam Menjaga Citra Positif Pemerintah Kota Malang Di Era Keterbukaan Informasi Publik. *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi* Vol xii No. 2
- Fithriyaningrum, D., Kusumawardhani, S. 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 IPTEKKOM Jurnal Ilmu Pengetahuan & Teknologi Informasi*, 23(1), Article 1. <https://doi.org/10.17933/iptekkom.23.1.2021.79>
- Gruning, James., E., & Hunt, Todd. (1982). *Managing Public Relations*. New York: CBS College Publishing

- Heeks, Richard. (2002). *Reinventing Government in the Information Age*. New York: Taylor & Francis e-Library
- Herdiana, D., & Widharetno, M. S. (2022). Aksesibilitas Objek Wisata Bagi Wisatawan Penyandang Disabilitas di Kota Bandung. *TOBA: Journal of Tourism, Hospitality and Destination*, 1(3), Article 3. <https://doi.org/10.55123/toba.v1i3.785>
- Henry, S. L., Abou-Zahra, S., & Brewer, J. (2014). The Role of Accessibility in a Universal Web. *ACM SIGACCESS Accessibility and Computing*.
- Herwanto, T. S., Barus, A., Debora, S., Novita, V. K., & Ceria, N. (2023). Apakah Digitalisasi Sektor Publik Berhasil Mewujudkan Inklusi Pelayanan? (Pembelajaran dari System Usability Scale Aplikasi SALAMAN Kota Bandung). *Jurnal Publik*, 17(01), 01–15. <https://doi.org/10.52434/jp.v17i01.157>
- Hikmatiyar Hidayat, R. M. F. (2024). *Analisis Aksesibilitas Website Lembaga Nonstruktural Indonesia Sebagai Implementasi Corporate Digital Responsibility terhadap e-Government*. <https://doi.org/10.5281/ZENODO.12207874>
- Husaini, Hasan. (2024). Peran Humas Dalam Meningkatkan Kepercayaan Publik terhadap Pemerintah. *Jurnal Riset Multidisiplin Edukasi* hlm 112-121. <https://journal.hasbaedukasi.co.id/index.php/jurmie>
- ID2045. (2024, Januari 2). Launching Visi Indonesia Digital 2045: Percepatan Transformasi Digital Demi Wujudkan Indonesia Emas. *Indonesia Digital 2045*. <https://digital2045.id/launching-visi-indonesia-digital-2045-percepatan-transformasi-digital-demi-wujudkan-indonesia-emas/>
- John W. Creswell. (1998). *Qualitative Inquiry And Research Design: Choosing Among Five Traditions*. London: SAGE Publications
- Inklusi Di Dunia Digital – Wijaya Kusumah-Guru Blogger Indonesia*. (t.t.). Diambil 20 Desember 2024, dari <https://wijayalabs.com/2022/11/21/Inklusi-di-dunia-digital/>
- Idrus, M. (2009). *Metode Penelitian Ilmu Sosial : Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif* (2nd ed.). Erlangga.
- Kementerian Agama Rilis Situs Web Ramah Disabilitas*. (t.t.). Diambil 18 Desember 2024, dari <https://mediaindonesia.com/humaniora/605879/kementerian-agama-rilis-situs-web-ramah-disabilitas>

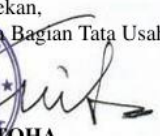
- Kriyantono, R. (2007). *Teknik praktis riset komunikasi : disertai contoh praktis riset media, public relations, advertising, komunikasi organisasi, komunikasi pemasaran* (1st ed.). Kencana.
- Kristian, I., Nuradhawati, R., & Ristala, H. (2022). Peran E-Government Dalam Meningkatkan Transparansi Publik Di Indonesia (Studi Kasus Pada Pemerintah Kabupaten Bandung). 7(2).
- Kruni, Ijaga. (2007). Condition of Web Accessibility in Practice and Suggestions for Its Improvement. vol. 10. Informing Science Journal. doi:10.28945/457
- Kurniawan, Harry, Sandra Forestyana Ikaputra, and Sandra Forestyana. (2017) Perancangan Aksesibilitas untuk fasilitas publik. Yogyakarta : Gadjah mada university press
- Lasmana, T. A., Hastuti, D. W. A., & Jelika, C. B. (2023). Inklusivitas Digital: Pemanfaatan Situs Web Untuk Mendorong Kualitas Hidup Dan Kemandirian Tunanetra. Prosiding Seminar Nasional Kemahasiswaan, 1(1), 43–47. <https://doi.org/10.56983/prosidingkemahasiswaan.v1i1.1452>
- Lofland, J. (2009). *Analyzing Social Settings: A Guide to Qualitative Observation and Analysis* (4th ed.). Belmont. Cal: Wads worth Publishing Company.
- Lexy J, M. (2013). Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi (Revisi). PT Remaja Rosda Karya.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., Tjetjep Rohendi Rohidi, & Mulyarto. (1992). Analisis data kualitatif: buku sumber tentang metode metode baru. Penerbit Universitas Indonesia (UI -Press).
- Moleong, L.J. 2015. Metode Penelitian Kualitatif. (Edisi Revisi). Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nur'aini, R. D. (2020). Penerapan Metode Studi Kasus Yin Dalam Penelitian Arsitektur Dan Perilaku. *INERSIA: INformasi dan Ekspose hasil Riset teknik Sipil dan Arsitektur*, 16(1), 92–104. <https://doi.org/10.21831/inersia.v16i1.31319>
- Nacmias, D., & Nachmias, C. (1976). *Research Methods in The Social Sciences*. New York: St. Martin's.
- Nasution, S. (2011). *Metode research : (Penelitian ilmiah) / S. Nasution* (8th ed.). Bumi Aksara.
- Osborne, S. P. (2006). *The New Public Governance? Public Management Review*, 8(3), 377–387. <https://doi.org/10.1080/14719030600853022>

- Rahayu, Prasasti Indah (2022) Analisis Aksesibilitas Website Jurusan Sistem Informasi Universitas Multimedia Nusantara. Bachelor Thesis thesis, Universitas Multimedia Nusantara.
- Rahman, N. H. (2024). *Skripsi Aksesibilitas Pelayanan Publik Berbasis Inklusi Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Makassar*.
- Rahman, R. A., Surya, D. I., Si, M., Daud, D., & Si, M. (2020). Efektivitas Pelayanan Informasi Melalui Website Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda. 8.
- Pramashela, F. S., & Rachim, H. A. (2021). Aksesibilitas Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas Di Indonesia. *Focus : Jurnal Pekerjaan Sosial*, 4(2), 225–232. <https://doi.org/10.24198/focus.v4i2.33529>
- Putri, D. & Santosa, P. I. (2022). Analisis Kebutuhan Aksesibilitas Tunanetra terhadap Website Pemerintah. *Jurnal Teknologi Informasi dan Pendidikan*.
- Riyanto, Y. (2010). *Metodologi Penelitian Pendidikan* (3rd ed.). penerbit SIC.
- Rosmala, R., Yodiansyah, H., Dewi, S. A. E., Kurniadi, D., & Theo, Ikhwan. (2025). Peran Humas Pemerintah Membangun Citra Positif: (Analisis Kasus Gubernur Kalimantan Selatan Tahun 2024). *Jurnal Ilmu Komunikasi UHO* Vol. 10 No. 1 <https://doi.org/10.52423/jikuho.v10i1.1517>
- Sanchez-Gordon, S., Lujan-Mora, S., & Sanchez-Gordon, M. (2020). E-Government Accessibility in Ecuador: A Preliminary Evaluation. 2020 7th Internasional 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*.
- Schramm, W. (1971). *Notes on Case Studies of Instructional Media Projects. Working paper for academy for Educational Development*. Washington DC.
- Saleh, Sirajuddin. (2017). *Analisis data Kualitatif*. Bandung : Pustaka Ramadhan.
- Sekaran, U. (2003). *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach* (4th ed.). John Wiley & Sons.
- Sejarah Kementerian Agama Republik Indonesia. [online]. Available: <https://kemenag.go.id/artikel/sejarah>
- Sutrisno, H. (1980). *Metodologi Research*. C.V ANDI OFFSET.

- Syahra, R. I., & Darwis, Y., (2024). Peran Kehumasan Dalam Meningkatkan Efektivitas Sistem Pelayanan Informasi Di Kantor Kepala Desa Pauh Timur Kecamatan Pariaman Tengah. *Jurnal Ilmu Komunikasi dan Soisal Politik*, Vol. 01 No. 03 <https://jurnal.ittc.web.id/index.php/jiksp/indeks>
- United Nations. (2006). *Convention on the Rights of Persons with Disabilities* (CRPD).
- Van Dijk J. A. G. M. (2006). *Digital Divide: Impact Of Access*, 34, 221–235. doi: 10.1016/j.poetic.2006.05.004
- 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>
- WebAIM. (2024). The WebAIM Million – An accessibility analysis of the top 1,000,000 home pages. <https://webaim.org/projects/million>
- Wave Web Accessibility Evaluation Tool. (2025). Available: <https://wave.webaim.org/>.
- World Wide Web Consortium (W3C). (2023). Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1. Diakses dari <https://www.w3.org/TR/WCAG21/>
- Yona, S. (2014). Penyusunan Studi Kasus. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 10(2), 76–80. <https://doi.org/10.7454/jki.v10i2.177>

LAMPIRAN-LAMPIRAN

1. Surat Izin Penelitian

	KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI Jl. Prof. Dr. H. Hamka Semarang 50185 Telepon (024) 7606405, Faksimili (024) 7606405, Website : www.fakdakom.walisongo.ac.id
Nomor : 378/Un.10.4/K/KM.05.01/05/2025	Semarang, 28/05/2025
Hal : Permohonan Ijin Riset	
Kepada Yth. Kepala SLB Widya Bhakti, Kota Semarang di Tempat <i>Assalamu'alaikum Wr. Wb.</i> Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang menerangkan bahwa dalam rangka penyusunan skripsi, mahasiswa berikut: Nama : Rifaa Rosyidah NIM : 2101026147 Jurusan : Komunikasi dan Penyiaran Islam Lokasi Penelitian : Kalicari, Kec. Pedurungan, Kota Semarang Judul Skripsi : Aksesibilitas Website Kemenag.go.id Bagi Penyandang Disabilitas Sebagai Bentuk Pelayanan Publik Bermaksud melakukan Riset penggalian data di tempat penelitian pada instansi yang Bapak/Ibu pimpin. Sehubungan dengan itu kami mohonkan ijin bagi yang bersangkutan untuk melakukan kegiatan dimaksud. Demikian atas perhatian dan bantuannya kami ucapkan terima kasih. <i>Wassalamu'alaikum Wr. Wb.</i> An. Dekan, Kepala Bagian Tata Usaha  M. M. TOHA Tembusan Yth. : Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang Surat ini dicetak secara elektronik oleh Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang	



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Jl. Prof. Dr. H. Hamka Semarang 50185
Telepon (024) 7606405, Faksimili (024) 7606405, Website : www.fakdakom.walisongo.ac.id

Nomor : 377/Un.10.4/K/KM.05.01/05/2025

Semarang, 28/05/2025

Hal : **Permohonan Ijin Riset**

Kepada Yth.
Kepala Komunitas Sahabat Mata, Kota Semarang
di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

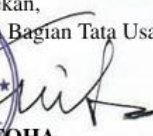
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang menerangkan bahwa dalam rangka penyusunan skripsi, mahasiswa berikut:

Nama : Rifaa Rosyidah
NIM : 2101026147
Jurusan : Komunikasi dan Penyiaran Islam
Lokasi Penelitian : Jatisari, Kec. Mijen, Kota Semarang
Judul Skripsi : Aksesibilitas Website Kemenag.go.id Bagi Penyandang Disabilitas Sebagai Bentuk Pelayanan Publik

Bermaksud melakukan Riset penggalian data di tempat penelitian pada instansi yang Bapak/Ibu pimpin. Sehubungan dengan itu kami mohonkan ijin bagi yang bersangkutan untuk melakukan kegiatan dimaksud.

Demikian atas perhatian dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

An. Dekan,
Kepala Bagian Tata Usaha

M. N. TOHA


Tembusan Yth. :

Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang

Surat ini dicetak secara elektronik oleh Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang

2. Interview Guidelines

A. Prinsip *Perceivable* (Dapat Dirasakan)

Tujuan: Menilai apakah konten *website* dapat diakses oleh pengguna dengan berbagai keterbatasan sensorik.

1. Apakah Anda dapat memahami informasi yang disajikan di *website* Kemenag.go.id dengan jelas?
2. Bagi pengguna netra: Apakah teks alternatif (*alt text*) tersedia untuk gambar, dan apakah *screen reader* dapat membacanya dengan baik?
3. Bagi pengguna runtu: Jika ada konten video atau audio, apakah tersedia teks atau transkripsi?
4. Apakah fitur perubahan warna dan ukuran teks membantu dalam mengakses informasi?

B. *Operable* (Dapat Dioperasikan)

Tujuan: Menguji apakah *website* bisa digunakan tanpa hambatan bagi pengguna dengan keterbatasan sensorik

1. Seberapa mudah Anda menavigasi *website* ini menggunakan perangkat bantu Anda?
2. Apakah semua menu dan tombol dapat diakses dengan *keyboard* atau perangkat bantu lainnya?
3. Apakah ada kendala saat mengisi formulir atau mengakses fitur tertentu di *website* ini?

C. *Understandable* (Dapat Dipahami)

Tujuan: Memastikan bahwa pengguna dapat memahami informasi dan cara penggunaan *website*.

1. Apakah bahasa dan struktur informasi di *website* ini mudah dipahami?
2. Apakah ada petunjuk atau bantuan yang cukup untuk memahami cara menggunakan fitur *website*?
3. Pernahkah Anda mengalami kesulitan dalam memahami konten atau instruksi yang ada di *website* ini?

D. Robust (Tangguh dan Kompatibel)

Tujuan: Menilai kompatibilitas *website* dengan berbagai perangkat dan teknologi *assistive*.

4. Apakah *website* ini dapat diakses dengan baik di perangkat yang Anda gunakan (misalnya laptop, *smartphone*, *screen reader*, atau perangkat bantu lainnya)?
5. Apakah ada fitur atau elemen *website* yang tidak berfungsi dengan baik pada perangkat Anda?
6. Apakah ada rekomendasi atau saran dari Anda untuk meningkatkan aksesibilitas *website* ini agar lebih inklusif bagi penyandang disabilitas?

E. Kesimpulan pertanyaan

7. Bagaimana pengalaman keseluruhan Anda dalam mengakses *website* Kemenag.go.id?
8. Apakah Anda merasa *website* ini sudah cukup mendukung aksesibilitas bagi penyandang disabilitas? Mengapa?
9. Apakah Anda ingin menambahkan hal lain terkait aksesibilitas *website* ini?

3. Dokumentasi Kegiatan Penelitian



DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Rifaa Rosyidah
Tempat, Tanggal Lahir : Wonosobo, 08 Oktober 2001
Alamat : Dsn. Lamuk Jurang, Ds. Lamuk, Kec. Kaliwiro, Kab. Wonosobo
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi
Jurusan : Komunikasi dan Penyiaran Islam
Email : rosyidahrifaa@gmail.com
Linkedin : www.linkedin.com/in/rifaa-rosyidah
Riwayat Pendidikan : 1. TK Permata Hati, Kalimantan Tengah
2. SD Negeri 3 Lamuk, Kaliwiro
3. SMP Negeri 2 Kaliwiro, Wonosobo
4. SMK Negeri 2 Wonosobo