

Terbit : 05 Januari 2024

Analisis Aksesibilitas Website Rumah Sakit Jawa Barat Sebagai Implementasi Corporate Digital Responsibility

¹Retasari Dewi, ²Renata Anisa, ³Yustikasari

^{1, 2, 3}Universitas Padjajaran

¹retasari.dewi@unpad.ac.id

ABSTRAK

Website kini menjadi bagian tak terelakkan dalam pelayanan rumah sakit sebagai implementasi pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Hampir seluruh rumah sakit di Jawa Barat mempunyai website resminya masing-masing. Sebagai salah satu bagian pengelola website rumah sakit, praktisi humas perlu memperhatikan aksesibilitas website sebagai implementasi tanggung jawab digital perusahaan. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis aksesibilitas website rumah sakit di Jawa Barat sebagai bentuk implementasi CDR. Penelitian ini menggunakan metode statistik deskriptif kuantitatif, dengan menggunakan axe DevTools sebagai alat evaluasi aksesibilitas otomatis untuk mengumpulkan data kendala aksesibilitas pada website rumah sakit di Jawa Barat. Standar aksesibilitas yang dijadikan acuan dalam menganalisis website adalah WCAG 2.1 by W3C. Dari sejumlah website rumah sakit ditemukan kendala aksesibilitas yang dikategorikan menjadi 4 kategori, yaitu kritis, serius, sedang, dan minor. Kendala aksesibilitas yang ditemukan diketahui berdampak pada pengguna dalam mengakses informasi pada website. Temuan ini menunjukkan bahwa rumah sakit masih belum mengoptimalkan website sebagai implementasi CDR untuk mencapai aksesibilitas informasi digital bagi seluruh masyarakat.

Kata Kunci: Aksesibilitas; tanggung jawab digital perusahaan; evaluasi aksesibilitas; RSUD; situs web.

PENDAHULUAN

Jawa Barat merupakan provinsi dengan jumlah penduduk terpadat di Indonesia, lebih tepatnya 17,7% penduduk Indonesia tinggal di Jawa Barat. Tahun 2023, Provinsi Jawa Barat merilis jumlah penduduk Jawa Barat di tahun 2022 mencapai angka 49.405.810 jiwa, naik 623.410 jiwa dari tahun sebelumnya (Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Barat, 2023). Bertambahnya penduduk berbanding lurus dengan kebutuhan masyarakat akan fasilitas kesehatan. Sayangnya, tidak semua daerah di Jawa Barat memiliki fasilitas kesehatan yang lengkap dan inklusif.

Sebagai ibu kota provinsi, Kota Bandung memiliki fasilitas kesehatan terlengkap di Jawa Barat. Kota Bandung memiliki 23 rumah sakit umum dan 15 rumah sakit khusus dari mulai tipe A, B, C dan D. Dari 8 rumah sakit tipe A di Jawa Barat, 7 diantaranya berada di Kota Bandung. Sehingga tidak jarang rumah sakit dari Kota/Kabupaten lain merujuk pasiennya ke rumah sakit di Kota Bandung.

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan No. 44 Tahun 2018, pelayanan kesehatan yang diberikan rumah sakit meliputi kegiatan promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif (Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2018). Sebagian besar pelayanan kuratif dan rehabilitatif dilaksanakan didalam rumah sakit, sedangkan untuk layanan promotif dan preventif dapat dilakukan didalam dan diluar rumah sakit. Ada banyak cara yang dilakukan oleh rumah sakit dalam melakukan upaya ini seperti mengadakan penyuluhan di ruang tunggu, media dalam ruang (banner, poster, spanduk), dan juga memanfaatkan media komunikasi dan informasi (website, media sosial).

Pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi tidak hanya memudahkan, tapi juga memperluas penyebaran informasi dan promosi kesehatan. Hasil observasi kami menunjukkan dari

35 rumah sakit di Kota Bandung, 34 diantaranya memiliki website dan semua rumah sakit memiliki akun Instagram. Sebanyak 30 rumah sakit memiliki akun Facebook dan Youtube, 15 rumah sakit memiliki akun Tiktok dan 26 rumah sakit memiliki akun X. Hal ini patut diapresiasi mengingat 83,2% masyarakat Indonesia menggunakan internet dengan tujuan mencari informasi (We Are Social & Meltwater, 2023) termasuk informasi kesehatan. Meski demikian, penerapan TIK juga memiliki risiko terhadap privasi, aksesibilitas dan kesenjangan dalam kemampuan menggunakan media (Verčič et al., 2015). Website rumah sakit sejatinya dirancang untuk memenuhi elemen-elemen pelayanan yang dibutuhkan oleh pasien dan calon pasien. Namun, aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, belum menjadi elemen penting dalam website rumah sakit (Susanti & Sulistiadi, 2021). Padahal di Indonesia, terdapat kurang lebih 23,7 juta penyandang disabilitas atau 10% dari jumlah keseluruhan penduduk (Gandhawangi, 2023). Meningkatnya jumlah penyandang disabilitas, kesadaran masyarakat akan inklusifitas dan dukungan pemerintah untuk melindungi hak asasi manusia serta adanya standar aksesibilitas internasional, membuat setiap situs web, termasuk website rumah sakit, wajib mematuhi pedoman aksesibilitas website.

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

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

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

Sebuah penelitian mengenai aksesibilitas website rumah sakit menunjukkan bahwa sebagian besar situs web kesehatan masyarakat di beberapa negara di dunia tidak sesuai dengan standar WCAG 2.0 Level AA (Alajarmeh, 2022). Itu berarti banyak pengguna yang dirugikan, karena kelemahan aksesibilitas yang terdeteksi menghalangi pengguna dengan disabilitas untuk mengakses sumber informasi kesehatan yang penting.

Terdapat beberapa perbedaan mengenai pengelolaan website di rumah sakit, namun sebagian besar pengelolaan website menjadi tanggung jawab staff Humas dan Marketing. Kebanyakan rumah sakit menggunakan website sebagai sarana penyebaran informasi rumah sakit seperti jadwal dan profil tenaga kesehatan, informasi dan treatment kesehatan, alur pelayanan, pendaftaran dan berdialog dengan admin rumah sakit. Hal ini tidak jauh berbeda dengan website rumah sakit dengan website Perusahaan. Yang berbeda adalah jenis informasinya, karena seperti yang sudah disinggung sebelumnya rumah sakit memiliki kewajiban untuk memberikan informasi kesehatan.

Website sebagai saluran komunikasi dapat dimanfaatkan staff humas untuk menjalankan tanggung jawab sosial guna menciptakan kepercayaan antara instansi yang direpresentasi, strategi komunikasi yang dijalankan, dan juga kepada publiknya dalam membangun kredibilitas, akurasi dan profesionalisme yang tinggi dengan memanfaatkan perkembangan digital (Mohamed, 2022).

Untuk menajalankan hal ini pengelola website harus memahami standar aksesibilitas situs web agar situs tersebut dapat secara efektif dan adil menjadi sumber informasi bagi seluruh publik sasaran.

Sebuah penelitian menemukan bahwa *Website* pemerintah yang aksesibel dapat meningkatkan kredibilitas media komunikasi pemerintah sebagai sumber informasi bagi masyarakat dan dapat menghindari masyarakat untuk terjebak dalam informasi hoaks (Hafiar et al., 2022). Meski telah diatur oleh peraturan, tidak semua website pemerintah memiliki aksesibilitas yang baik khususnya bagi penyandang disabilitas (Amaliah et al., 2023).

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

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode analisis isi dengan pendekatan kuantitatif. Metode isi berupaya menggambarkan hasil umum dari suatu permasalahan yang hasilnya dapat digeneralisasikan, sehingga dapat digunakan untuk merepresentasi seluruh populasi dari data yang ada (Ahmad, 2018). Metode ini dipilih karena penelitian ini mengangkat analisis mengenai aksesibilitas *website* rumah sakit di Kota Bandung untuk mengetahui aksesibilitas dari seluruh *website* dan menarik kesimpulan umum yang valid dan reliabel.

Penelitian mengenai evaluasi aksesibilitas *website* dapat memanfaatkan alat evaluasi otomatis untuk mendapatkan hasil dengan mudah dan cepat (Fithriyaningrum et al., 2021). Penelitian ini memanfaatkan alat evaluasi aksesibilitas otomatis untuk mengumpulkan data dan mengevaluasi aksesibilitas *website* sesuai dengan standar yang diakui secara universal yaitu WCAG, dengan menjadikan WCAG 2.1 sebagai acuan aksesibilitas. Alat evaluasi yang akan digunakan adalah aXe DevTools yang dikembangkan oleh Deque. aXe DevTools dapat diakses secara gratis dan memanfaatkan AI (*artificial intelligence*) untuk mengidentifikasi cakupan aksesibilitas yang lebih luas, lebih banyak, dan lebih cepat. aXe DevTools mengelompokkan hasil evaluasi aksesibilitas *website* menjadi empat kategori yaitu: *critical*, *serious*, *moderate*, *minor* (Deque, 2022). aXe DevTools digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data pelanggaran aksesibilitas dalam 32 *website* rumah sakit di kota Bandung.

Dari 35 rumah sakit di Kota Bandung, hanya 32 situs web yang kami analisis, hal ini dikarenakan terdapat sebuah website yang sedang dalam masa perbaikan saat analisis ini dilakukan tanggal 18 Oktober 2023, rumah sakit tersebut adalah RSIA Graha Bunda. Terdapat satu website yang tidak dapat dianalisis karena diproteksi, yaitu RS Bandung Kiwari dan RSIA Al Islam tidak memiliki website.

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

Tabel 1. Daftar Website Pemerintah Provinsi Indonesia

No.	Nama Rumah Sakit	Tipe	Website
1.	RSAU DR. M. SALAMUN	A	https://rsaumsalamun.com/
2.	RS CICENDO	A	https://www.cicendoevehospital.org/
3.	RSGM UNPAD	A	https://rsgm.unpad.ac.id/

No.	Nama Rumah Sakit	Tipe	Website
4.	RS DR. HASAN SADIKIN	A	https://web.rshs.or.id/
5.	RS SANTOSA BANDUNG CENTRAL	A	https://www.santosa-hospital.com/v1/hospital/SHBC
6.	RS SANTOSA BANDUNG KOPO	A	https://www.santosa-hospital.com/v1/hospital/SHBK/
7.	RS ADVENT	B	https://rsadventbandung.com/
8.	RS AL ISLAM	B	https://www.rsalislam.com/
9.	RS BHAYANGKARA SARTIKA ASIH	B	https://rsbsabandung.com/
10.	RSGM MARANATHA	B	https://rsgm.maranatha.edu/
11.	RS HERMINA PASTEUR	B	https://herminahospitals.com/id/branch/hermina-pasteur.html
12.	RSIA LIMIJATI	B	https://www.rsia-limijati.com/
13.	RS IMMANUEL	B	https://www.rsimmanuel.com/
14.	RS DR. H. A. ROTINSULU	B	https://rsparurotinsulu.com/
15.	RS SANTO BORROMEUS	B	https://rsborromeus.com/
16.	MAYAPADA HOSPITAL BANDUNG	B	https://mayapadahospital.com/hospital/mayapada-hospital-bandung
17.	RS BANDUNG EYE CENTER	C	https://bandungeyecenter.co.id/
18.	RS BEDAH HALMAHERA	C	https://halmaherasiaga.com/
19.	RS BUNGSU	C	https://www.rsubungsu.com/
20.	RS GINJAL NY. RA HABIBIE	C	https://www.rshabibie.com/
21.	RS HERMINA ARCAMANIK	C	https://herminahospitals.com/id/branch/hermina-arcamanik.html
22.	RSIA HARAPAN BUNDA	C	https://harapanbunda.com/
23.	RSIA HUMANA PRIMA	C	http://humanaprima.id/
24.	RSIA MELINDA	C	https://melindahospital.com/
25.	RS KEBONJATI	C	https://www.rskebonjati.com/
26.	RSKGM KOTA BANDUNG	C	https://rskgm.bandung.go.id/
27.	RS MELINDA 2	C	https://rsmelinda2.com/
28.	RS MUHAMMADIYAH BANDUNG	C	https://rsmb.co.id/
29.	RS PINDAD	C	https://rsupindad.com/
30.	RS SANTO YUSUP	C	https://www.rssantoyusup.com/
31.	EDELWEISS HOSPITAL BANDUNG	C	https://edelweiss.id/
32.	RS SARININGSIH	D	https://www.rssariningsih.com/

Sumber: Analisis peneliti, 18 oktober 2023

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagi rumah sakit, website tidak hanya sebagai saluran komunikasi untuk menyebarkan informasi rumah sakit, tapi dapat juga digunakan sebagai media promosi kesehatan. Penulis melakukan analisis dengan aplikasi aXe DevTools beberapa kali selama rentang bulan september dan Oktober 2023, hasilnya berubah-ubah dikarenakan maintenance dan penambahan konten situs web, analisis terakhir dilakukan peneliti pada tanggal 18 Oktober 2023.

Dari 32 website rumah sakit di Jawa Barat yang diteliti, diketahui telah melanggar panduan aksesibilitas website WCAG 2.1 dengan total pelanggaran aksesibilitas sebanyak 989 pelanggaran. Situs website yang paling banyak terdapat pelanggaran aksesibilitas adalah RS Al Islam yaitu sebanyak 68 issues dan yang paling sedikit adalah website RS DR H. A Rotinsulu, yaitu 9 issues.

Tabel 2. Total akumulasi issues aksesibilitas situs web Rumah Sakit

Jumlah Website	Total Pelanggaran aksesibilitas	Rata-rata	Max	Min
32	989	24.28	68	9

Sumber: Analisis peneliti, 18 oktober 2023

Berdasarkan data pelanggaran aksesibilitas yang telah dikumpulkan, aXe DevTools membagi pelanggaran tersebut kedalam empat kategori issue yang bertujuan untuk memberikan level urgensi dari setiap pelanggaran kepada pengelola web dan konten. Dari 989 total pelanggaran aksesibilitas website rumah sakit kategori Serious yang paling banyak, yaitu 874. Pelanggaran aksesibilitas pada kategori critical jumlahnya 115. Tidak ada pelanggaran pada kategori issue moderate dan minor.

Pelanggaran pada beberapa issues aksesibilitas dalam situs web bisa jadi sangat menghambat penyandang disabilitas dalam mengakses fitur maupun informasi dasar yang ada dalam situs web. Kategorisasi yang terdapat di aplikasi aXe DevTools membantu pengelola website untuk memfokuskan perbaikan pada issue sesuai dengan prioritas (Deque, 2022). Issues pada kategori critical menjadi issues yang paling prioritas untuk segera diselesaikan. Begitu juga dengan kategori issue serious, meski bisa diakses dengan bantuan teknologi lain, namun ada baiknya issues ini dapat menjadi prioritas yang segera ditangani. Pengabaian atas issue pelanggaran aksesibilitas akan meningkatkan frustrasi bagi para pengguna website.

Tabel 3. Kategori issues aksesibilitas situs web rumah sakit

Kategori Issues aksesibilitas	Jumlah pelanggaran aksesibilitas berdasarkan kategori	Rata-rata pelanggaran aksesibilitas per Website berdasarkan kategori	Jumlah website berdasarkan kategori
Critical	115	4.79	24
Serious	874	27.31	32
Moderate	0	0	0
Minor	0	0	0

Sumber: Analisis peneliti, 18 Oktober 2023

Penemuan kategori issue dari dua kategori issue penting dalam 32 situs web milik rumah sakit, mengindikasikan bahwa website rumah sakit masih belum inklusif bagi semua masyarakat di Kota Bandung. Kurangnya kontrol dan standar aturan dalam pengelolaan situs web fasilitas publik seperti rumah sakit, menjadi indikasi lemahnya aturan yang berpihak pada penyandang disabilitas. Hal ini terjadi karena pemerintah belum sepenuhnya fokus pada kepentingan warga negara, khususnya penyandang disabilitas, yang seringkali menghadapi tantangan dalam mencapai persamaan hak terkait aksesibilitas informasi (Sumartias, 2022). Pelanggaran yang ditemukan memiliki tingkat urgensi yang tinggi dan menjadi prioritas utama untuk segera ditangani agar rumah sakit di Kota Bandung dapat memaksimalkan fungsinya sebagai penyedia layanan kesehatan yang promotif dan preventif bagi seluruh masyarakat di Kota Bandung.

Pelanggaran yang telah dikategorikan terdiri atas jenis-jenis *error* yang melanggar kriteria dalam WCAG 2.1, walaupun *website* ditemukan memiliki pelanggaran dalam kategori yang sama, akan tetapi jenis *error* yang ditemukan dapat berbeda-beda. Terdapat 24 Jenis *error* aksesibilitas yang ditemukan dalam 32 *website* rumah sakit, yang merupakan akumulasi pelanggaran dari setiap *website*, bukan jenis *error* yang ada pada seluruh *website*. Sehingga terdapat perbedaan dalam

jumlah *website* dari setiap jenis pelanggaran, karena tidak semua *website* memiliki pelanggaran yang sama. Jenis error aksesibilitas dari 32 *website* rumah sakit di Kota Bandung terlampir pada tabel berikut.

Tabel 4. Jenis error aksesibilitas oleh setiap situs web Rumah sakit

No	Jenis error aksesibilitas	Total	Rata-rata	Jumlah situs web
1.	<i>Elements did not have sufficient colour contrast</i>	478	14.93	32
2.	<i>Links did not have discernible text</i>	244	8.71	28
3.	<i>Images did not have alternate text</i>	69	4.05	17
4.	<i> elements did not contain in a or </i>	9	3	3
5.	<i>Buttons did not have discernible text</i>	19	1.9	10
6.	<i>Frames did not have an accessible name</i>	39	1.21	32
7.	<i>Links is not distinguishable without relying on colour</i>	7	1.4	5
8.	<i>Elements did not use allowed ARIA attributes</i>	15	3.75	4
9.	<i>Interactive controls are nested</i>	5	2.5	2
10.	<i>Scrollable region did not have keyboard access</i>	60	2	30
11.	<i>Certain ARIA roles did not contain particular children</i>	4	1.3	3
12.	<i><marquee> elements are used</i>	1	1	1
13.	<i><html> element did not have a lang attribute</i>	4	1	4
14.	<i> and did not contain , <script> or <template> elements</i>	1	1	1
15.	<i>Zooming and scaling are disabled</i>	14	0.93	15
16.	<i>ARIA input fields did not have an accessible name</i>	4	1	4
17.	<i>ARIA hidden element is focusable or contain focusable elements</i>	3	3	1
18.	<i>(svg) elements with an img role must have an alternative text</i>	2	1	2
19.	<i>Document does not have a non-empty <title> element</i>	1	1	1
20.	<i>ARIA commands must have an accessible name</i>	2	2	1
21.	<i>Select element must have an accessible name</i>	3	1	3
22.	<i>Form element has a label</i>	1	1	1
23.	<i>Autocomplete attribute must be used correctly</i>	2	2	1
24.	<i>ARIA-hidden elements must not be focusable or contain focusable elements</i>	2	2	1

Sumber: Analisis peneliti, 18 Oktober 2023

Terdapat dua jenis *error* yang ditemukan telah dilanggar sebanyak lebih dari 100 kali. Pelanggaran pertama karena elements pada website did not have sufficient colour contrast hal ini mengganggu pada penyandang disabilitas blind dan deftblind. Color contrast, background color, font size, font weight sangat berpengaruh pada orang-orang dengan low vision experience low contrast, mereka cenderung melihat that there aren't very many bright or dark areas. Begitu juga dengan tulisan yang terlalu dekat dengan latarbelakang yang cerah, membuat sulit untuk dibaca. Untuk memperbaikinya pengelola website bisa Ensure all text elements have sufficient color contrast between the text in the foreground and background color behind it.

Pelanggaran kedua adalah banyak situs web yang links did not have discernible text, hal ini mengganggu pada penyandang disabilitas low visions dan color blindness. Elemen tautan merupakan komponen dasar dari sebuah situs web, jika tautan tersebut tidak dapat diakses tentu menyulitkan pengguna website untuk mengakses informasi. Contoh lain adalah pengguna yang hanya mengandalkan keyboard, termasuk pembaca layar tuna netra atau orang yang tidak dapat menggunakan mouse, hanya dapat mengaktifkan tautan secara terbatas, sebaliknya pengguna yang hanya bergantung pada mouse tidak dapat mengakses tautan yang diakses dengan keyboard. Untuk memperbaikinya pastikan Ensure that all link names are accessible. It may be possible that the inner link text is not visible to a screen reader, that there are duplicate link labels, or that the link is not focusable.

Setiap jenis *error* aksesibilitas yang terjadi di situs web akan mempengaruhi aksesibilitas bagi penyandang disabilitas dengan kemampuan dan kebutuhan yang berbeda-beda. Dari 32 situs web rumah sakit yang dianalisis, terdapat 8 disabilitas yang terdampak dari 24 jenis *error* yang ditemukan, yaitu blind, deftblind, deft, mobility, low vision, color blindness, cognitive dan attention deficit.

Tabel 5. Jenis disabilitas yang terdampak dari error aksesibilitas situs web pemerintah provinsi Indonesia

Jenis disabilitas yang terdampak	Jumlah <i>error</i> aksesibilitas yang mempengaruhi
Blind	19
Deafblind	16
deft	1
Mobility	14
Low vision	10
Colorblindness	2
Cognitive	2
Attention Deficit	1

Sumber: Analisis peneliti, 1 Juni 2023

Penyandang disabilitas blind dan deftblind yang paling terpengaruh dari pelanggaran *website*, secara berturut-turut jumlah jenis *error*nya sebanyak 19 dan 16 jenis *error* aksesibilitas. Penyandang gangguan mobilitas juga terpengaruh dari 14 jenis *error* aksesibilitas yang ada. Ditemukan juga pelanggaran aksesibilitas yang mempengaruhi jenis disabilitas lainnya, seperti low vision dipengaruhi oleh 10 pelanggaran aksesibilitas, buta warna dipengaruhi oleh 2 pelanggaran dan gangguan kognitif dipengaruhi oleh 2 pelanggaran Aksesibilitas. tunarungu dan penyandang attention deficit yang terpengaruh dari 1 pelanggaran aksesibilitas.

Keterbatasan kemampuan pengguna disabilitas dalam mengakses informasi, ditambah lagi dengan minimnya sumber informasi yang inklusif menyebabkan informasi kesehatan tidak tersosialisasikan dengan baik. Seperti pada masa pandemi Covid-19, penyandang disabilitas sulit memahami penerapan protocol kesehatan yang dianjurkan pemerintah, seperti mencuci tangan dengan sabun, memakai masker dan menjaga jarak. Hal ini menyebabkan mereka menjadi berisiko tinggi untuk tertular. Berdasarkan kajian Jaringan Organisasi Penyandang Disabilitas (OPD) pada April 2020, ditemukan 70% penyandang disabilitas yang tidak memahami informasi mengenai Covid-19 dan penerapan protocol kesehatan (Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia, 2020). Hal ini karena selama pandemi penyandang disabilitas menghadapi kesulitan dalam mengakses layanan kesehatan dikarenakan pembatasan kegiatan Masyarakat dan kurangnya informasi kesehatan yang dapat diakses terutama bagi mereka yang membutuhkan bantuan orang lain untuk kegiatan sehari-hari (United Nations Human Rights, 2020).

Mengetahui jumlah penyandang disabilitas di Indonesia yang cukup besar menjadikan pemahaman mengenai aksesibilitas TIK sebagai prioritas semua lembaga publik, termasuk rumah sakit. Penyandang disabilitas memiliki hak untuk mendapatkan kesempatan dalam mengakses informasi yang sama dengan masyarakat lainnya melalui kehadiran teknologi. Namun berdasarkan penemuan peneliti terkait issue pelanggaran aksesibilitas *website* rumah sakit di Kota Bandung, ditemukan bahwa pengelola *website* rumah sakit masih belum maksimal dalam melaksanakan standar Aksesibilitas *website* yang berlaku di dunia.

Kondisi aksesibilitas *website* rumah sakit di Kota Bandung menunjukkan bahwa rumah sakit belum mengimplementasikan corporate digital responsibility (CDR) ke dalam aktivitas digitalnya. Ini menjadi tantangan komunikasi bagi praktisi humas dan pengelola *website* rumah sakit dalam menjalankan perannya untuk mendistribusikan informasi dan menjalin hubungan dengan publik. *Website* yang kini menjadi sarana informasi yang sangat efektif dan penting untuk menyebarkan informasi secara luas memerlukan adanya pihak yang dapat memastikan bahwa informasi yang disebar tidak hanya akurat tetapi juga aksesibel bagi seluruh masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai aksesibilitas 32 *website* rumah sakit di Kota Bandung, diketahui bahwa masih banyak rumah sakit yang websitenya belum aksesibel bagi seluruh masyarakat. Issue pelanggaran aksesibilitas *website* yang ditemukan berpengaruh pada penyebaran informasi yang ingin disampaikan pengelola pada masyarakat dan juga penyandang disabilitas dalam mengakses informasi kesehatan.

Pada akhirnya, temuan dalam penelitian ini menggarisbawahi beberapa hal berikut ini: (1) sebagian besar situs web milik rumah sakit di Kota Bandung belum menyesuaikan dengan pedoman aksesibilitas *website* yang berlaku universal, sehingga perlu dilakukan evaluasi dan sosialisasi; (2) standar aksesibilitas masih belum menjadi prioritas di situs web rumah sakit, hal ini terjadi juga di situs web milik pemerintah dan situs web kesehatan di banyak negara di dunia; (3) diperlukannya peningkatan kemampuan pengelola situs web tentang standar aksesibilitas dan Peraturan yang berlaku, karena sudah saatnya aksesibilitas, desain inklusif dan kesadaran akan kebutuhan actual pengguna yang beragam disosialisasikan ke Lembaga-lembaga public; (4) ada kebutuhan mendesak agar rumah sakit ikut serta dalam memerangi hoaks kesehatan dengan memanfaatkan platform komunikasinya. Melalui beragam saluran komunikasi, rumah sakit dapat menjadi sumber informasi kesehatan yang utama bagi masyarakat.

KESIMPULAN

Total pelanggaran aksesibilitas dari 32 *website* rumah sakit di Kota Bandung ditemukan ada sebanyak 989 pelanggaran aksesibilitas, yang mengindikasikan bahwa rumah sakit masih belum memperhatikan kepentingan aksesibilitas dalam layanan *website*-nya. Kategori *issues* pelanggaran aksesibilitas dari 32 *website* rumah sakit di Kota Bandung ditemukan memiliki pelanggaran aksesibilitas dalam kategori *critical* dan *serious*, yang berarti perlu penanganan segera. Jenis *error* aksesibilitas ditemukan terdapat sebanyak 24 jenis *error* yang dilanggar berdasarkan kriteria WCAG 2.1. Jenis disabilitas yang terpengaruh dari pelanggaran aksesibilitas *website* pemerintah provinsi Indonesia ditemukan mempengaruhi delapan kategori jenis disabilitas. Penemuan pelanggaran aksesibilitas tersebut mengindikasikan bahwa rumah sakit di Kota Bandung

belum memaksimalkan teknologi informasi dan komunikasinya untuk menerapkan CDR dalam pengelolaan *website* sebagai bagian dari layanan promotive dan preventif rumah sakit.

Oleh karena itu, secara praktis hasil penelitian ini merekomendasikan bahwa peninjauan ulang pengelolaan *website* perlu dilakukan untuk memastikan kembali informasi pada *website* dapat diakses oleh seluruh kalangan masyarakat. Rumah sakit di Kota Bandung dapat menerapkan kebijakan dan standar WCAG 2.1 yang telah berlaku secara universal di dunia. Peran praktisi humas dan pengelola *website* rumah sakit juga perlu ditekankan kembali dalam memahami dan menerapkan CDR, untuk memastikan setiap aktivitas komunikasi rumah sakit yang dilakukan secara digital memiliki aksesibilitas yang layak bagi semua kalangan masyarakat.

REFERENSI

- Ahmad, J. (2018). Desain Penelitian Analisis Isi (Content Analysis). <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.12201.08804>
- Ahmi, A., & Mohamad, R. (2016). EVALUATING ACCESSIBILITY OF MALAYSIAN PUBLIC UNIVERSITIES WEBSITES USING ACHECKER AND WAVE. In *Journal of ICT* (Vol. 15, Issue 2). <http://jict.uum.edu.my>
- Alajarmeh, N. (2022). Evaluating the accessibility of public health websites: An exploratory cross-country study. *Universal Access in the Information Society*, 21, 771–789. <https://link.springer.com/content/pdf/10.1007/s10209-020-00788-7.pdf>
- 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), 472–486.
- 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>
- Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Barat. (2023). *Provinsi Jawa Barat dalam Angka 2023*. <https://jabar.bps.go.id/publication/2023/02/28/57231a828abbfd50a21fe31/provinsi-jawa-barat-dalam-angka-2023.html>
- Deque. (2022, March 24). Issues Impact. https://Github.Com/Dequelabs/Axe-Core/Blob/Develop/Doc/Issue_impact.Md
- Fithriyaningrum, D., Kusumawardhani, S., & Wibirama, S. (2021). Analisis Aksesibilitas Website berdasarkan Web Content Accessibility Guidelines (WCAG): Ulasan Literatur Sistematis An Analysis of Website Accessibility Based on Web Content Accessibility Guidelines (WCAG): A Systematic Literature Review. *Jurnal Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi Komunikasi*, 23(1), 79–92. <https://doi.org/10.33169/iptekkom.23.1.2021.79-92>
- Gandhawangi, S. (2023, January 3). Pemberdayaan Penyandang Disabilitas Dimulai dari Pendataan. [https://www.kompas.id/Baca/Humaniora/2023/01/03/Pemberdayaan-Penyandang-Disabilitas-Dimulai-Dari-Pendataan#:~:Text=Menurut%20Badan%20Pusat%20Statistik%20\(BPS,28,05%20juta%20Openyandang%20disabilitas.](https://www.kompas.id/Baca/Humaniora/2023/01/03/Pemberdayaan-Penyandang-Disabilitas-Dimulai-Dari-Pendataan#:~:Text=Menurut%20Badan%20Pusat%20Statistik%20(BPS,28,05%20juta%20Openyandang%20disabilitas.)
- Hafiar, H., Lukman, S., Limilia, P., Caesarendra, W., & Amin, K. (2022). Accessibility Concerns on COVID-19 Information Websites for Persons with Disability. *Jurnal Komunikasi Ikatan Sarjana Komunikasi Indonesia*, 7(2), 255–271. <https://doi.org/10.25008/jkiski.v7i2.677>
- Mohamed, F. (2022). The Role of Social Responsibility in the Digital Public Relations Age. In *Lecture Notes in Networks and Systems* (Vol. 423). Springer, Cham.
- Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia. (2020, June 13). *KEMEN PPPA : ERA NEW NORMAL, PENDAMPING ANAK DISABILITAS HARUS TERAPKAN PROTOKOL KESEHATAN*. Siaran Pers Nomor: B-101/Set/Rokum/MP 01/06/2020. <https://www.kemenpppa.go.id/index.php/page/read/29/2724/kemen-pppa-era-new-normal-pendamping-anak-disabilitas-harus-terapkan-protokol-kesehatan>

- PERATURAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 44 TAHUN 2018 TENTANG PENYELENGGARAAN PROMOSI KESEHATAN RUMAH SAKIT, Pub. L. No. 44 (2018).
- Susanti, I. D., & Sulistiadi, W. (2021). EFEKTIVITAS WEBSITE RUMAH SAKIT SEBAGAI MEDIA INFORMASI ERA PANDEMI. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 5(2), 151–122. <https://ejournal.urindo.ac.id/index.php/MARSI/article/view/1379/897>
- Sumartias, S., Hafiar, H., Amin, K., Limilia, P., & Prastowo, A. A. (2022). Labour union's website accessibility and information rights fulfilment among workers with disability. *Jurnal Studi Komunikasi*, 6(3), 859 - 870. <https://doi.org/10.25139/jsk.v6i3.4952>
- United Nations Human Rights. (2020). *COVID-19 DAN HAK-HAK PENYANDANG DISABILITAS: PANDUAN COVID-19 DAN HAK-HAK PENYANDANG DISABILITAS: PANDUAN*. <https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/Issues/Disability/IndonesianGuidance.pdf>
- Verčič, D., Verčič, A. T., & Sriramesh, K. (2015). Looking for digital in public relations. *Public Relations Review*, 41(2), 142–152. <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2014.12.002>
- W3C. (2023a). *World Wide Web Consortium*. <https://www.w3.org>.
- W3C. (2023b, April 19). *WCAG 2 Overview*. <https://www.w3.org/WAI/Standards-Guidelines/Wcag/>.
- We Are Social, & Meltwater. (2023). *Digital 2023: Indonesia*. <https://wearesocial.com/id/blog/2023/01/digital-2023/>