

## **LAPORAN KEGIATAN**

### **Workshop Mewujudkan Layanan Komunikasi dan Informasi Publik yang Ramah bagi Disabilitas**

#### **A. LATAR BELAKANG**

Populasi penyandang disabilitas di Indonesia saat ini sebanyak 26 juta jiwa (BPS 2021) atau setara dengan jumlah penduduk negara Australia. UU Nomor 8 tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas serta Peraturan Pemerintah Nomor 52 tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial Bagi Penyandang Disabilitas menyebutkan bahwa salah satu hak bagi penyandang disabilitas ialah pemenuhan kemudahan aksesibilitas di berbagai bidang kehidupan. Salah satu kebutuhan bagi disabilitas yakni memperoleh kemudahan akses layanan dan informasi publik digital dalam saluran komunikasi pemerintah.

Namun demikian pemenuhan kemudahan akses layanan dan informasi publik digital dalam media pemerintah ini belum terpenuhi. Penyandang disabilitas sering mengalami kesulitan dalam mengakses saluran komunikasi digital pemerintah, seperti situs web, media sosial, televisi, radio, dan media cetak, karena kurangnya fitur aksesibilitas, diantaranya seperti teks, juru bahasa isyarat, deskripsi audio, teks alternatif, serta pemanfaatan teknologi asistif. Selain itu, penyandang disabilitas juga menghadapi tantangan dalam memahami pesan pemerintah, karena penggunaan bahasa, jargon, dan akronim yang rumit.

Kesenjangan komunikasi ini dapat menimbulkan konsekuensi serius bagi kesejahteraan dan hak-hak penyandang disabilitas. Misalnya, penyandang disabilitas mungkin tidak mengetahui risiko kesehatan dan tindakan pencegahan terkait COVID-19, atau mereka mungkin tidak dapat mengakses program bantuan sosial dan layanan publik yang tersedia untuk mereka. Disamping itu, mereka mungkin tidak dapat menyuarakan pendapat dan umpan balik mereka kepada pemerintah dan berpartisipasi dalam proses demokrasi.

Oleh karena itu, ada kebutuhan mendesak untuk meningkatkan inklusivitas dan aksesibilitas komunikasi publik khususnya dalam penggunaan platform digital di Indonesia bagi penyandang disabilitas. Workshop ini bertujuan untuk mendiskusikan rencana kebijakan, meluruskan

kesalahpahaman, meningkatkan pemahaman badan publik negara, serta mendapatkan masukan terhadap kebijakan layanan informasi dan komunikasi publik yang mudah diakses, andal, dan responsif terhadap kebutuhan penyandang disabilitas, termasuk pada rencana penggunaan teknologi yang mendukung. Selain itu, Workshop ini juga akan menggali potensi teknologi digital dan praktek-praktek baik untuk meningkatkan akses komunikasi bagi penyandang disabilitas.

### **1. Maksud Kegiatan**

- a. menyampaikan rencana kebijakan, meningkatkan pemahaman badan publik negara serta mendapatkan masukan terhadap kebijakan layanan informasi dan komunikasi publik yang mudah diakses, andal, dan responsif terhadap kebutuhan penyandang disabilitas, termasuk pada rencana penggunaan teknologi yang mendukung;
- b. meluruskan kesalahpahaman badan publik atas penerapan aksesibilitas digital dalam platform digital yang memenuhi asas dan standar internasional sehingga dapat diimplementasikan secara tepat guna;
- c. mendemonstrasikan pada khalayak bagaimana platform digital, media sosial, dan dokumen digital yang lumrah digunakan bagi pengguna umum dapat digunakan pula oleh disabilitas selama produk tersebut dapat diakses (*accessible*) dengan teknologi asistif;
- d. menunjukkan tantangan aksesibilitas bagi masyarakat dengan melibatkan beragam jenis penyandang disabilitas secara langsung ke dalam diskusi, sehingga memunculkan persepsi mengenai pentingnya aksesibilitas digital bagi disabilitas;
- e. menyebarluaskan isu aksesibilitas digital di tanah air untuk membuat orang berbicara, berpikir, dan belajar tentang akses/inklusi digital (web, perangkat lunak, seluler, dll) dan orang-orang dengan kemampuan berbeda;

### **2. Tujuan Kegiatan**

- a. mewujudkan layanan komunikasi dan informasi publik digital yang mudah diakses, andal, dan responsif, terhadap kebutuhan penyandang disabilitas;

- b. menggeser paradigma dan preferensi publik, bahwa penyandang disabilitas hanya bekerja pada profesi tertentu (misalnya tunanetra tukang pijat, tunarungu tukang jahit, dsb);
- c. membangun keterlibatan publik bahwa isu aksesibilitas digital tidak hanya diperuntukkan bagi disabilitas saja, tetapi juga bagi semua kalangan;

### 3. Ruang Lingkup

- a. pengembangan kebijakan dan penggunaan teknologi layanan komunikasi informasi publik mudah diakses, andal, dan responsif terhadap kebutuhan penyandang disabilitas di kanal badan publik;
- b. contoh-contoh praktik terbaik yang dapat dijadikan masukan oleh badan publik dalam melaksanakan pelayanan informasi dan komunikasi publik.

## B. PESERTA

Total peserta yang mengisi daftar hadir mencapai 168 orang yang terdiri atas:

1. Kementerian/Lembaga di level pusat dan Pemerintah daerah sebagai pengelola dan pemberi layanan informasi publik;
2. Organisasi, Komunitas, dan masyarakat penyandang disabilitas yang menggunakan layanan informasi publik;

## C. WAKTU, TEMPAT, DAN FORMAT KEGIATAN

### 1. Waktu Pelaksanaan

Hari/Tanggal : Kamis, 11 Mei 2023

Waktu : 09.00 - 15.30 WIB

### 2. Tempat Kegiatan

Lokasi : Hotel Grand Hyatt, Jakarta

### 3. Format Kegiatan

Hybrid atau pertemuan daring (*online* melalui Zoom) dan luring (*offline*)

### 4. Tema Kegiatan

Mewujudkan Layanan Komunikasi dan Informasi Publik yang Ramah bagi Disabilitas

### 5. Rangkaian Kegiatan

**a. Sesi I (09.00 - 12.00 WIB)**

- Diskusi mengenai Pengembangan Kebijakan serta Penggunaan Teknologi Layanan Komunikasi dan Informasi Publik yang Mudah Diakses, Andal, dan Responsif Terhadap Kebutuhan Penyandang Disabilitas serta Fitur Aksesibilitas Pelayanan Informasi Publik bagi Penyandang Disabilitas;
- Narasumber Direktur Tata Kelola dan Kemitraan Komunikasi Publik (TKKKP) Hasyim Gautama, Analis Kebijakan Ahli Muda dan Ketua Tim Tata Kelola Informasi Publik, Hardi Kembar Pribadi, Direktur Aparatur Negara dan Transformasi Birokrasi (ANTB) Priyanto Rohmatulloh, perwakilan Bidang Informasi Publik Diskominfo DKI Jakarta Harry Sanjaya, dan Tenaga Terampil Diskominfo DKI Jakarta, Fathul Hudoyo;

**b. Sesi II (13.00 - 15.30 WIB)**

- Presentasi terkait topik Mewujudkan Pelayanan Informasi Publik Digital yang Integratif dan Inklusif dan topik Mewujudkan Keterbukaan Informasi Layak Disabilitas bagi Pemerintah;
- Diskusi Panel mengenai pelayanan Informasi Publik yang Integratif dan Inklusif dengan narasumber perwakilan dari OMS, Rahma Utami (Suarise), perwakilan dari pemerintah, Titi Susanti (Biro Komunikasi dan Layanan Informasi Kementerian Keuangan), serta perwakilan dari dua Organisasi Penyandang Disabilitas, Juniati Effendi (Gerakan untuk Kesejahteraan Tunarungu Indonesia) dan Alfian Andhika Yudhistira (Persatuan Tunanetra Indonesia);
- Demo Aksesibilitas Digital oleh Muhamad Reza Akbar (disabilitas netra), talents Suarise yang saat ini bekerja di Thinkweb. Demo aksesibilitas ini dilakukan untuk menguji Website dan Platform Digital Pemerintah dalam hal ini: a) [website kemenkeu](#), b) [e-ppid kemenkeu](#), c) [djp online](#) dan d) [aplikasi ppid kemenkeu \(versi iOS\)](#).

## **D. HASIL KEGIATAN**

### **1. Sesi I**

- a. Direktur Aparatur Negara dan Transformasi Birokrasi (ANTB), menyampaikan bahwa upaya Kementerian Kominfo tersebut dapat diwujudkan salah satunya dengan cara

kolaborasi. OGI (Open Government Indonesia) sebagai suatu inisiatif yang menekankan pendekatan ko-kreasi mengambil peran mempertemukan lembaga pemerintah dengan organisasi masyarakat sipil (OMS) yang peduli terhadap isu-isu tertentu, khususnya adalah isu aksesibilitas digital bagi penyandang disabilitas;

- b. Hal ini menjadi salah satu isu strategis Rencana Aksi Nasional (RAN OGI VII), yaitu “pelayanan publik yang inklusif.” Ini relevan dengan kondisi penyandang disabilitas di Indonesia. Berdasarkan beberapa hasil survei, kesenjangan digital masih menjadi tantangan bagi mereka. Hal ini disebabkan oleh berbagai hal, salah satunya adalah tidak tersedianya fitur-fitur yang ramah penyandang disabilitas;
- c. Direktur TKKKP menyampaikan berbagai upaya pemerintah dalam penghormatan, perlindungan, dan pemenuhan hak penyandang disabilitas, khususnya dalam penyediaan sistem komunikasi dan informasi publik yang mudah diakses, andal, dan responsif terhadap kebutuhan penyandang disabilitas. Kebijakan inklusif ini diharapkan dapat memenuhi hak-hak penyandang disabilitas dalam berkomunikasi serta terhindar dari informasi yang tidak benar;
- d. Upaya ini yang kemudian ditingkatkan, tidak hanya dalam mengakses informasi melalui internet, tetapi juga dalam mengintegrasikan layanan informasi publik melalui aplikasi yang memudahkan penyandang disabilitas mencari informasi publik menggunakan satu pintu layanan. Integrasi juga akan mempermudah pengambil kebijakan melihat performa pelayanan informasi publik oleh badan publik melalui data. Aplikasi layanan informasi publik nasional ini terintegrasi melalui website [info.go.id](http://info.go.id) yang dilengkapi fitur-fitur untuk membantu penyandang disabilitas. Keberadaan aplikasi ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pengelolaan dan pelayanan informasi publik oleh K/L dan Pemda supaya membangun aplikasi yang sejenis;
- e. Sebagai payung hukum, perwakilan dari Direktorat TKKKP yakni Ketua Tim Tata Kelola Informasi Publik menyampaikan bahwa saat ini Kementerian Kominfo tengah merumuskan kebijakan dan standar operasional layanan komunikasi dan informasi publik. Kebijakan ini meliputi pengelolaan dan pelayanan informasi publik yang mudah diakses, andal, dan responsif terhadap kebutuhan penyandang disabilitas, terpenuhinya kebutuhan teknologi yang membantu penyandang disabilitas memperoleh informasi,

terdapatnya pembinaan dan pengawasan, serta turut berpartisipasi penyandang disabilitas dan masyarakat;

- f. Penyusunan kebijakan ini berkolaborasi dengan sejumlah pemangku kepentingan, seperti Komisi Nasional Disabilitas, Kementerian/Lembaga terkait, Komunitas Penyandang Disabilitas, Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah yang memiliki *best practice* dalam kebijakan serupa, serta CSO Suarise selaku praktisi yang memahami kebutuhan teknologi bagi penyandang disabilitas;
- g. Perwakilan Diskominfo DKI Jakarta menjelaskan pengelolaan layanan informasi publik yang ramah bagi penyandang disabilitas. Sebagai wujud komitmen, Pemprov DKI Jakarta menerbitkan Perda 4/2022 tentang pelaksanaan penghormatan, perlindungan, dan pemenuhan hak penyandang disabilitas yang salah satunya mengatur mengenai pemenuhan hak penyandang disabilitas dalam bidang komunikasi, informasi, serta teknologi informasi;
- h. Pemenuhan hak penyandang disabilitas terkait komunikasi dengan mengakui, menerima, dan memfasilitasi komunikasi melalui berbagai cara, menggunakan alat dan bentuk komunikasi lainnya sesuai dengan pilihan penyandang disabilitas dalam berinteraksi;
- i. Pemenuhan hak terkait informasi menjamin akses atas informasi bagi penyandang disabilitas serta penyediaan informasi dalam bentuk yang dapat diakses dan dipahami sesuai dengan ragam disabilitas;
- j. Pemenuhan hak terkait teknologi informasi dengan menyediakan laman resmi yang aksesibel bagi penyandang disabilitas, berdasarkan standar desain aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, serta melaksanakan penelitian, pengembangan, penyediaan, dan penggunaan teknologi baru yang aksesibel bagi penyandang disabilitas;
- k. Cara-cara Diskominfo DKI Jakarta untuk mengoptimalisasi layanan mereka yakni menyediakan fasilitas yang memadai untuk masyarakat, terutama pemohon informasi penyandang disabilitas, seperti sarana dan prasarana, layanan *online* dan *offline*, layanan dengan website dan aplikasi mobile, dan sebagainya;
- l. Dalam hal penyediaan konten, Diskominfo DKI Jakarta mengupayakan konten yang ramah penyandang disabilitas diantaranya menyediakan teks/*subtitle*, maupun juru bahasa isyarat pada konten video. Dalam website, Diskominfo DKI Jakarta mulai

menerapkan prinsip-prinsip *perceivable*, *operable*, *understandable*, dan *robust* serta menyediakan fitur *accessibility overlay* pada website ([jakarta.go.id](http://jakarta.go.id)) meskipun masih perlu penyesuaian untuk memenuhi kebutuhan seluruh ragam disabilitas;

m. Isu-isu yang muncul dalam sesi diskusi 1 di antaranya:

- Regulasi kebijakan yang akan dibuat oleh Kementerian Kominfo sebaiknya tidak hanya fokus pada ranah infrastruktur, tetapi juga penyediaan literasi bagi penyandang disabilitas, khususnya terkait peningkatan kapasitas SDM dari penggunaan infrastruktur tersebut. Sehingga hal ini dapat meningkatkan kontribusi penyandang disabilitas supaya mereka dapat mandiri dan berdaya;
- Disisi lain perlu juga dibuat suatu evaluasi yang mengukur sejauh mana efektivitas media informasi yang aksesibel dapat meningkatkan partisipasi dan pemberdayaan penyandang disabilitas;
- Permasalahan yang muncul untuk mewujudkan aksesibilitas digital diantaranya terkait anggaran, program yang belum menjadi prioritas pemerintah, serta masih munculnya *mindset* diskriminasi terhadap disabilitas. Untuk mengatasi masalah tersebut, Kementerian Kominfo saat ini tengah merumuskan dasar hukum aksesibilitas digital ke dalam Peraturan Menteri;
- Topik aksesibilitas layanan komunikasi dan informasi publik sebaiknya dapat dilaksanakan secara merata di seluruh wilayah Indonesia, tidak hanya terpusat di Pulau Jawa atau Provinsi DKI Jakarta. Salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk pemenuhan informasi yang ramah disabilitas yakni dengan melakukan kolaborasi antara badan publik negara yang ada di daerah dengan komunitas maupun organisasi penyandang disabilitas, serta organisasi lain yang memahami isu aksesibilitas digital;
- Badan publik negara yang belum mengetahui cara mengadopsi aplikasi layanan informasi publik nasional yang terintegrasi melalui website [info.go.id](http://info.go.id) diminta untuk mengikuti kegiatan *piloting project* bersama Kementerian Kominfo;
- Belum terdapatnya pemetaan *stakeholders* yang melakukan pemberdayaan terhadap penyandang disabilitas. Oleh karena itu saat ini Kementerian Kominfo tengah melakukan pemetaan *stakeholders*, siapa saja pihak-pihak yang telah

- mempraktikkan isu aksesibilitas untuk layanan informasi publik yang ramah bagi penyandang disabilitas;
- Kurangnya dukungan pimpinan atau kepala daerah. Oleh karena itu, pihak-pihak yang peduli dengan layanan komunikasi dan informasi publik bagi penyandang disabilitas harus terus mendorong Pemerintah daerah untuk menetapkan kebijakan-kebijakan yang ramah disabilitas. Kementerian Kominfo dalam hal ini perlu menerbitkan kebijakan di tingkat pusat, serta membantu sosialisasi ke daerah-daerah.

## 2. Sesi II

- a. Perwakilan OMS Suarise menyatakan memiliki visi yang sama dengan pemerintah, yaitu mewujudkan inklusivitas, khususnya pada aksesibilitas informasi digital bagi penyandang disabilitas;
- b. Adapun masalah yang kerap muncul diantaranya masih adanya *mindset* bahwa disabilitas dianggap sebagai objek sosial, bukan sebagai subjek atau warga negara yang setara sebagaimana yang tercantum di UU No.8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas yang merupakan ratifikasi dari UNCRP (United Nations Convention Rights of Person with Disabilities). Minimnya pemahaman terkait aksesibilitas digital oleh aparatur sipil negara, berdampak kepada kesalahpahaman dalam penyediaan dan implementasi teknologi yang aksesibel bagi penyandang disabilitas;
- c. Sejumlah kesalahpahaman yang kerap terjadi diantaranya:
  - Informasi untuk penyandang disabilitas harus selalu berbeda/dipisahkan dari masyarakat non-disabilitas. Padahal tidak perlu dipisahkan, yang perlu diperhatikan adalah kepatuhan dan konsistensi penerapan terhadap prinsip aksesibilitas saat proses pembuatan informasi tersebut;
  - Website/aplikasi digital untuk penyandang disabilitas harus khusus, berbeda dengan yang diakses publik secara umum, dan berdiri sendiri. Padahal, website/aplikasi yang sama dapat digunakan oleh ragam disabilitas yang berbeda selama website/aplikasi tersebut menerapkan standar aksesibilitas dalam proses pengembangannya. Standar tersebut memastikan bahwa informasi di dalam



- website/aplikasi bisa diakses oleh tiap ragam disabilitas dengan cara/penggunaan yang kompatibel terhadap alat bantu nya masing-masing;
- Penyediaan website/aplikasi untuk disabilitas netra harus memiliki fitur suara. Padahal setiap gawai sudah dilengkapi fitur *screen reader* (pembaca layar) yang akan mengeluarkan audio saat membaca teks. Keberadaan fitur audio tambahan pada web/app justru dapat menyulitkan penyandang disabilitas netra karena ada dua suara yang terdengar dan saling bertumpukan. Hal ini berakibat informasi tersebut malah tidak tersampaikan dengan baik;
- d. Penelitian dari [Nielsen Norman](#) menyebutkan bahwa *accessibility overlay* tidak membantu.
  - e. Suarise menilai bahwa penyediaan *accessibility overlay* bukanlah solusi akhir ataupun pemenuhan standar aksesibilitas digital untuk mewujudkan kesetaraan akses bagi penyandang disabilitas. Bahkan, *overlay* tersebut dapat mengganggu penyandang disabilitas yang telah memiliki alat bantu nya sendiri. Diperlukan upaya yang lebih komprehensif, seperti pengembangan website, aplikasi, dan konten dalam format digital yang mengikuti standar aksesibilitas yang berlaku secara internasional. Saat ini, standar yang menjadi rujukan internasional untuk website dan aplikasi adalah Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1 level AA, sedangkan untuk PDF adalah PDF/UA.
  - f. Di Amerika Serikat, penggunaan *overlay* tanpa dibarengi dengan penerapan WCAG yang benar dianggap belum memenuhi standar. Namun fitur ini membantu bagi penyandang disabilitas dewasa yang belum memahami keberadaan teknologi asistif;
  - g. Dalam konteks pembangunan website, prinsip yang harus diperhatikan yaitu:
    - **Perceivable** (dapat diterima oleh indra): Memastikan konten website dapat dipersepsi oleh pengguna, termasuk mereka yang memiliki keterbatasan sensorik, seperti penglihatan atau pendengaran; motorik, seperti kelumpuhan anggota tubuh; dan kognitif, seperti sensitivitas terhadap cahaya, gerakan, dan sebagainya. Contohnya adalah menyediakan alternatif teks untuk gambar untuk mengakomodir disabilitas netra, menyediakan terjemahan dan atau bahasa isyarat untuk konten audio untuk mengakomodir disabilitas rungu (Tuli), dan menggunakan kontras warna yang cukup untuk membantu pengguna dengan keterbatasan penglihatan tertentu;

- **Operable** (dapat dioperasikan): Memastikan website dapat dioperasikan dengan berbagai perangkat masukan dan metode navigasi. Contohnya adalah memastikan elemen navigasi dapat diakses melalui *keyboard* meski tanpa menggunakan tetikus/*mouse*;
  - **Understandable** (dapat dipahami): Memastikan informasi di dalam konten dan alur navigasi website/aplikasi dapat dipahami dengan mudah oleh pengguna. Contoh: menggunakan bahasa yang sederhana dan jelas, memberikan petunjuk yang jelas tentang struktur dan hierarki konten, memberikan label (teks verbal - dengan ketentuan tertentu) pada tombol, tidak hanya mengandalkan warna untuk menyampaikan sebuah informasi, dan menghindari penggunaan jargon/istilah yang sulit dipahami;
  - **Robust** (kompatibel ke beragam teknologi): Memastikan konten website dapat diakses melalui berbagai perangkat dan teknologi asistif. Contohnya adalah menggunakan implementasi teknis sesuai standar dan format yang mendukung kompatibilitas lintas platform dan lintas alat bantu. Contohnya, sebuah aplikasi tidak hanya diperuntukan untuk kompatibel terhadap satu alat bantu seperti pembaca layar saja, tapi juga alat bantu disabilitas lain. Hal ini bisa terwujud selama proses pengembangan website/aplikasi tersebut mengikuti pakem standar aksesibilitas.
- h. Selain penerapan prinsip *perceivable*, *operable*, *understandable*, dan *robust* (POUR), cara memulai penerapan aksesibilitas digital alih-alih pengadaan aset baru diantaranya dengan menerapkan standar WCAG 2.1 tersebut melalui optimalisasi *tools* yang sudah tersedia, baik di media sosial, ponsel pintar, *perangkat lunak* yang digunakan sehari-hari;
- i. Bila dibandingkan sejumlah negara lain, Indonesia belum memiliki regulasi terkait aksesibilitas digital skala nasional. Oleh karena itu, guna meminimalisir gap regulasi, Pemerintah dalam hal ini Kementerian Kominfo perlu membuat regulasi mengenai standardisasi maupun pedoman tersebut agar dapat diterapkan oleh seluruh Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah. Saat ini melalui Open Government Indonesia, Suarise ikut mengawal penyediaan pedoman aksesibilitas digital bagi penyandang disabilitas;

- j. Di samping itu, saat ini Suarise tengah mengembangkan *crowdsourc platform* untuk pelaporan isu aksesibilitas sehingga penyandang disabilitas dapat berpartisipasi aktif dan kontinu dalam mengevaluasi ketika suatu platform digital tidak atau kurang dapat diakses. Platform ini diharapkan menjadi laporan pemantik dan upaya terukur yang nantinya dapat ditindaklanjuti oleh para pemangku kepentingan, termasuk pemerintah, BUMN, swasta, maupun organisasi non swasta lainnya. Hal ini menjawab kendala yang muncul pada diskusi Sesi I yakni dibutuhkannya suatu evaluasi untuk mengukur sejauh mana efektivitas media informasi yang aksesibel dapat meningkatkan partisipasi dan pemberdayaan penyandang disabilitas;
- k. Selanjutnya, Kementerian Keuangan memberikan praktik baik dalam mewujudkan aksesibilitas digital bagi penyandang disabilitas. Hal ini dianggap penting, karena tren permintaan informasi telah bergeser pada layanan *online*;
- l. Upaya-upaya yang dilakukan Kementerian Keuangan adalah sebagai berikut:
  - Menyediakan layanan PPID dan *call center* bagi penyandang disabilitas. Hal ini didukung dengan pengembangan SDM yang dibekali dengan pelatihan dan kemampuan dasar bahasa isyarat serta *excellent frontliner*. Bahkan, sebagai wujud komitmen, Kementerian Keuangan juga menyediakan Layanan informasi publik menggunakan *video call* dengan penerjemah Juru Bahasa Isyarat;
  - Melakukan kolaborasi dengan komunitas/organisasi penyandang disabilitas. Beberapa hal yang telah dilakukan antara lain diskusi dengan disabilitas netra/Yayasan Mitra Netra, kampanye layanan informasi publik untuk disabilitas melalui kolaborasi dengan Gerakan untuk Kesejahteraan Tuna Rungu Indonesia (Gerkatin) dan Pusat Bahasa Isyarat Indonesia 2019-2023;
  - Menyediakan sejumlah sarana dan prasarana (infrastruktur fisik) yang ramah bagi penyandang disabilitas, diantaranya penyediaan kursi roda, serta parkir khusus bagi disabilitas. Para petugas pelayanan informasi juga dibekali pengetahuan dasar mengenai bahasa isyarat;
  - Menyediakan website dan konten yang ramah bagi penyandang disabilitas. Contohnya adalah meminimalisir penggunaan *icon* di dalam website, menyediakan konten dengan bahasa yang mudah dipahami, melengkapi konten video dengan

- Juru Bahasa Isyarat (JBI), memungkinkan penggunaan alat pembaca layar pada aplikasi Mobile PPID dan website kementerian keuangan;
- m. Narasumber perwakilan disabilitas netra sekaligus talents Suarise, mendemonstrasikan aksesibilitas beberapa website, yaitu website kementerian keuangan, website PPID Kementerian Keuangan, dan aplikasi PPID Kemenkeu *mobile*. Catatan penting yang harus diperhatikan oleh pengembang website atau aplikasi yaitu:
- Website harus dilengkapi dengan pelabelan elemen-elemen HTML sehingga dapat dibaca oleh pembaca layar dan informatif dipahami pengguna secara detail, seperti tulisan, *link*, gambar, tombol, pergantian halaman baru, tabel, pengisian formulir, dan sebagainya;
  - Penggunaan kode keamanan berupa Captcha dalam website sebaiknya dibuat lebih aksesibel, misalnya dengan memberi keterangan audio agar dapat terbaca oleh pembaca layar;
  - Pentingnya pemberian alt text atau deskripsi pada gambar sesuai ketentuan, termasuk untuk simbol atau icon yang bersifat informatif. Sebaliknya jika ada gambar, simbol, atau icon yang tidak informatif dan bersifat hiasan, pengembang website memberikan indikasi dekoratif pada *coding*-nya;
- n. Pada Sesi 2 ini juga terdapat sesi diskusi panel yang membahas bagaimana dan tantangan apa saja yang dimiliki oleh penyandang disabilitas. Sesi ini menghadirkan perwakilan OMS Suarise, perwakilan pemerintah dari Kementerian Keuangan, perwakilan organisasi penyandang disabilitas yaitu Pertuni dan Gerkatini;
- o. Perwakilan dari Pertuni menjelaskan tantangan terbesar yang dihadapi penyandang disabilitas dalam mengakses layanan informasi publik berasal dari ketidaktahuan pengembang website dan aplikasi. Hal ini disebabkan masih terdapat kesalahpahaman bahwa disabilitas netra harus menggunakan braille atau harus pakai audio (dalam website) alih-alih pembaca layar, dan Tuli harus menggunakan juru bahasa isyarat;
- p. Selanjutnya, setiap informasi yang disampaikan pemerintah diharapkan dapat:
- memenuhi kaidah aksesibilitas, contoh kecilnya memberi deskripsi/keterangan (alt teks) pada foto/gambar, dan memberikan *subtitle (closed caption)* pada video.
  - melibatkan penyandang disabilitas yang memiliki kompetensi dalam setiap penyampaian informasi publik;

- q. Sementara perwakilan GerkatIn menjelaskan tantangan dari Tuli berasal dari:
- keterbatasan ekonomi, misalnya kepemilikan alat elektronik seperti *handphone* maupun laptop sehingga muncul keterbatasan akses informasi;
  - jika tersedia juru bahasa isyarat dalam acara *online*, proporsi ukuran video sangat kecil ataupun kotaknya terpotong *running text* sehingga menyulitkan disabilitas rungu (Tuli) menangkap informasi;
  - tidak semua informasi/video menyediakan juru bahasa isyarat maupun *closed caption (subtitle)*. Hal ini akan berbahaya jika terjadi bencana atau siaran yang bersifat darurat;
  - aplikasi *speech to text* seringkali kurang sesuai dengan apa yang disampaikan;
  - terkait website pemerintah, sebaiknya ada tombol yang memberikan penjelasan tambahan berupa video yang menjelaskan informasi dengan bahasa isyarat;
  - tidak semua disabilitas rungu (Tuli) bisa berbahasa isyarat dan tidak semua disabilitas rungu (Tuli) bisa mengakses pendidikan tinggi. Tercatat ada 70 persen disabilitas rungu (Tuli) memiliki kemampuan literasi rendah karena kurangnya akses pendidikan;
- r. Harapannya setiap ada kegiatan, pemerintah dapat melibatkan penyandang disabilitas, termasuk disabilitas rungu (Tuli).
- s. Pemerintah juga sebaiknya menaruh perhatian lebih terhadap koneksi internet, sehingga memudahkan disabilitas rungu (Tuli) mengakses informasi dari JBI. Dalam jangka panjang, aksesibilitas digital dapat lebih menjangkau di tempat-tempat umum seperti transportasi publik maupun akses pelayanan informasi publik lainnya;
- t. Selaku regulator, dan pemberi layanan bagi penyandang disabilitas, perwakilan Kementerian Keuangan menjelaskan bahwa pihaknya tetap menjalin koordinasi dan kerja sama dengan organisasi penyandang disabilitas dalam mengembangkan teknologi, konten, atau website yang dapat diakses oleh disabilitas;
- u. Namun demikian, berdasarkan data statistik, Kementerian Keuangan menemukan bahwa jumlah pemohon informasi dari penyandang disabilitas pada tahun 2023 tidak ada, hanya ada satu permohonan informasi dari disabilitas rungu (Tuli) pada tahun sebelumnya. Kemenkeu memahami bahwa tantangan yang dihadapi yakni sulitnya

- publik memahami istilah kebijakan fiskal maupun istilah ekonomi yang rumit, sehingga hal ini masih menjadi pekerjaan rumah untuk membuat diksi yang jauh lebih mudah;
- v. Perwakilan Suarise memaparkan rendahnya kesadaran mengenai aksesibilitas disebabkan tidak terdapatnya pemahaman/pembelajaran dari sisi akademis. Dari sisi *diversity* (keberagaman), setidaknya harus ada delapan *stakeholders* yang terlibat, yaitu desainer, *content writer*, programmer/pengembang aplikasi, akademisi, pembuat kebijakan, pengguna, *manager*, dan *pengambil keputusan*. Hal ini karena tidak semua ilmu aksesibilitas sama bagi semua orang; misalnya teknis implementasi aksesibilitas untuk pengembang hanya akan dipahami oleh pengembang saja dan bukan untuk *content writer*;
  - w. Salah satu upaya meningkatkan kesadaran publik yakni pelibatan dan interaksi penyandang disabilitas dalam setiap proses sehingga terbangun pemahaman bersama tentang urgensi aksesibilitas digital. Upaya lain yang dapat diusahakan yakni membuat *accessibility champion* (duta aksesibilitas digital) yakni individu yang bertanggung jawab untuk menanamkan pemahaman atau berkampanye mengenai aksesibilitas digital pada organisasi dan publik secara luas.

## **E. KESIMPULAN DAN SARAN**

1. Pemerintah melalui Kementerian Kominfo perlu menindaklanjuti penyediaan standar operasional dan layanan komunikasi dan informasi publik yang ramah bagi penyandang disabilitas. Pedoman ini harus sesuai dengan standar WCAG 2.1 yang dapat diterjemahkan ke dalam peraturan perundang-undangan maupun aturan turunannya, sehingga bisa menjadi rujukan Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah (K/L/D) dalam mewujudkan aksesibilitas digital;
2. Penyediaan standar operasional tersebut diharapkan dapat lebih jauh lagi diterjemahkan ke dalam kegiatan-kegiatan lain seperti bimbingan teknologi (bimtek) layanan komunikasi dan informasi publik untuk K/L/D, serta modul pelatihan bagi ASN di bidang pelayanan informasi dan komunikasi publik;
3. Pentingnya pengembangan aplikasi/website info.go.id yang tidak hanya mengandalkan *accessibility overlay*, tetapi juga penyempurnaan website secara keseluruhan sesuai dengan prinsip-prinsip aksesibilitas digital maupun universal desain;

4. Dalam membangun aksesibilitas digital website, konten digital, PDF, media sosial, dan sebagainya, Pemerintah perlu melibatkan penyandang disabilitas dan organisasi teknologi yang memahami isu aksesibilitas digital secara berkesinambungan;
5. Pemerintah melalui Kementerian Kominfo perlu berkoordinasi dan berkolaborasi dengan *stakeholders* (pemangku kepentingan) strategis untuk mewujudkan layanan komunikasi dan informasi publik yang ramah bagi penyandang disabilitas, seperti organisasi penyandang disabilitas, organisasi teknologi yang memahami isu aksesibilitas digital, lembaga penyiaran swasta, Komite Nasional Disabilitas, dan Badan Pengembangan SDM.

#### **F. UMPAN BALIK PESERTA**

1. Jumlah partisipasi umpan balik terkait kegiatan dan pendapat mengenai pemahaman soal aksesibilitas digital terdiri atas 111 perwakilan pemerintah (97 persen) dan 3 perwakilan organisasi disabilitas (3 persen);
2. Berdasarkan data, 67 persen perwakilan pemerintah sudah pernah mendengar topik aksesibilitas digital tetapi tidak mengikuti perkembangan isu lebih lanjut, tetapi 92 persen dari total perwakilan sepakat bahwa isu aksesibilitas digital sangat penting;
3. Meskipun baru 30 persen organisasi pemerintah yang menyatakan bahwa layanan publik digital organisasi mereka sudah memenuhi unsur aksesibilitas, tetapi 70 persen dari perwakilan organisasi pemerintah sangat tertarik untuk menyediakan layanan layak diakses bagi disabilitas;
4. Terkait tantangan yang dihadapi organisasi dalam mewujudkan kemudahan aksesibilitas digital dalam pelayanan publik, mayoritas atau 21 persen perwakilan pemerintah menjawab kurangnya SDM (internal) yang memahami serta menguasai topik aksesibilitas. Tantangan lain yang dihadapi diantaranya pemahaman atau kapasitas penguasaan topik aksesibilitas digital, serta masalah anggaran.
5. Para perwakilan organisasi disabilitas menilai bahwa saat ini pemerintah cukup terbuka dengan pelayanan publik untuk disabilitas. Mereka umumnya menggunakan layanan publik seperti layanan administratif, jasa, dan regulatif (kebijakan, peraturan pemerintah), baik melalui aplikasi digital maupun website. Harapan dari para perwakilan organisasi disabilitas yakni agar layanan website pemerintah lebih aksesibel.

## **G. Pelaksana Kegiatan**

### **1. Suarise Indonesia**

[Suarise](#) menjadi salah satu Organisasi Masyarakat Sipil (OMS) yang terlibat dalam Usulan [Rencana Aksi Nasional RAN OGI VII](#) (2023-2024) dalam mewujudkan Pelayanan Publik yang Inklusif khususnya pada Penyediaan Pedoman Aksesibilitas Digital untuk Informasi, Konten, dan Aset Digital di Indonesia.

Suarise merupakan perusahaan sosial independen yang fokus mempromosikan yang memungkinkan kesamaan akses dan kesempatan bagi orang-orang dengan gangguan penglihatan (tunanetra) di industri digital dan *platform online*. Sejak didirikan pada 2017, Suarise menyediakan tiga layanan utama. Pertama, memberikan pelatihan vokasi terkait teknologi digital bagi tunanetra dan *low vision* agar dapat bekerja secara independen maupun sebagai tenaga tetap dalam perusahaan.

Kedua, Suarise membuka konsultasi dan riset aksesibilitas digital, serta persiapan *onboarding* bagi perusahaan yang akan mempekerjakan disabilitas, khususnya tunanetra dan *low vision*. Ketiga, Suarise menyediakan jasa penulisan konten digital yang dilakukan para talents Suarise tunanetra dan *low vision*. Tak hanya itu, Suarise juga memprakarsai [a11yID](#), komunitas Indonesia pertama untuk orang-orang dengan latar belakang teknologi yang ingin mengeksplorasi lebih banyak tentang aksesibilitas digital.

### **2. Kementerian Komunikasi dan Informatika**

Sesuai Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara, [Kementerian Kominfo](#) merupakan perangkat Pemerintah Republik Indonesia ini membidangi urusan yang ruang lingkupnya disebutkan dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, yaitu informasi dan komunikasi. Kementerian Komunikasi dan Informatika mempunyai tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang komunikasi dan informatika untuk membantu Presiden dalam menyelenggarakan pemerintahan negara.

### **3. Sekretariat Open Government Indonesia**

[Sekretariat OGI](#) dibentuk untuk memfasilitasi pencapaian Rencana Aksi Nasional Keterbukaan Pemerintah/Open Government Indonesia dan berkoordinasi dengan pemangku kepentingan untuk mengkonsolidasikan gerakan-gerakan keterbukaan lainnya, baik di tingkat nasional maupun level daerah.



## **H. Penutup**

Upaya mewujudkan layanan komunikasi dan informasi publik yang inklusif, terutama bagi penyandang disabilitas tidak dapat dilakukan secara parsial. Selain itu, upaya ini juga harus selalu memperhatikan penyesuaian dengan perkembangan TIK. Suarise sebagai organisasi teknologi yang fokus dalam inklusi disabilitas di bidang digital akan selalu terbuka untuk berkolaborasi dengan pemerintah dalam pengembangan kebijakan untuk mewujudkan layanan komunikasi dan informasi publik yang ramah bagi penyandang disabilitas. Suarise juga terbuka dalam peningkatan kapasitas SDM, dan peningkatan kesadaran mengenai urgensi mewujudkan aksesibilitas digital di tanah air.

Komunikasi dan informasi lebih lanjut, silakan hubungi:

Public & Government Relations:

[iin.kurniati@suarise.com](mailto:iin.kurniati@suarise.com)

[www.suarise.com](http://www.suarise.com)

Hormat kami,

Rahma Utami  
Direktur Suarise

**Lampiran 1: Susunan Acara**

<b>Waktu (WIB)</b>	<b>Acara</b>	<b>Keterangan</b>
09.00 – 09.30	Registrasi	Panitia
09.30 – 09.45	Rangkaian acara pembukaan: 1. Pembukaan 2. Mendengarkan lagu Indonesia Raya 3. Pembacaan doa	Panitia
09.45 – 10.00	Keynote Speech: Urgensi Perwujudan Layanan Informasi dan Komunikasi Publik yang Inklusif	Direktur Jenderal Informasi dan Komunikasi Publik
10.00 - 10.05	Sesi Foto Bersama	Seluruh Peserta
10.05 – 12.00	Sesi Diskusi I: 1. Pengembangan Kebijakan serta Penggunaan Teknologi Layanan Komunikasi dan Informasi Publik yang Mudah Diakses, Andal, dan Responsif Terhadap Kebutuhan Penyandang Disabilitas 2. Fitur Aksesibilitas Pelayanan Informasi Publik bagi Penyandang Disabilitas	Narasumber: 1. Direktur Tata Kelola dan Kemitraan Komunikasi Publik 2. PPID Pemprov DKI Jakarta  Moderator: Ketua Tim Tata Kelola Komunikasi Publik
12.00 – 13.30	Istirahat	
13.30 – 13.35	Sesi Diskusi II: Pengantar Presentasi, Demo Aksesibilitas, dan Diskusi Panel	MC sekaligus moderator
13.35 – 13.50	Pemaparan Materi: Mewujudkan Pelayanan Informasi Publik Digital yang Integratif dan Inklusif	Rahma Utami, Founder and Direktur Aksesibilitas Suarise
13.50 - 14.05	Pemaparan Materi: Mewujudkan Keterbukaan Informasi Layak Disabilitas bagi Pemerintah	Titi Susanti, Kepala Bagian Manajemen Pengelolaan Data dan Layanan Informasi, Biro Komunikasi dan Layanan Informasi, Sekretariat Jenderal

		Kementerian Keuangan
14.05 - 14.25	Demo Aksesibilitas Digital	Muhamad Reza Akbar, Talents Suarise (disabilitas netra)
14.25 - 15.00	<p>Diskusi Panel:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rahma Utami, Founder and Accessibility Consultant Suarise</li> <li>2. Titi Susanti, Kepala Bagian Manajemen Pengelolaan Data dan Layanan Informasi, Biro KLI, Setjen, Kemenkeu</li> <li>3. Alfian Andhika Yudhistira, Ketua II DPD Persatuan Tunanetra Indonesia (Pertuni) Jawa Timur dan ASN Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi</li> <li>4. Juniati Effendi, Wakil Ketua DPP Gerakan untuk Kesejahteraan Tunarungu Indonesia (Gerkatun)</li> </ol>	Moderator: Panitia
15.00 - 15.15	Sesi Tanya-Jawab dan Diskusi	Seluruh Peserta
15.15 - 15.20	Sesi Foto Bersama	Seluruh Peserta
15.20 - 15.30	Pengumuman dan Penutup	Panitia

## Lampiran 2: Dokumentasi Kegiatan

### Sesi I



### Sesi II



**Dokumentasi Selengkapnya**

1. [Dokumentasi Kegiatan Workshop](#)
2. Tayangan Workshop via [Youtube Suarise](#)

**Lampiran 3: Data Pendukung**

1. [Materi Speaker dalam Sesi II](#)
2. [Administrasi Persuratan Sesi II](#)
3. [Sertifikat Peserta Workshop](#)