



## Pelayanan Publik Inklusif di Era Digital: Studi Aksesibilitas Website Pemerintah Daerah bagi Penyandang Disabilitas

*Inclusive Public Service in the Digital Era: A Study on the Accessibility of Local Government Websites for Persons with Disabilities*

**Aditya Sulthony Ahmad Khan<sup>1\*</sup>, Tri Cahyo Nugroho<sup>2</sup>, Ayuntyah Eka Wardani<sup>3</sup>, Muhammad Novrizal Ramadhan<sup>4</sup>**

<sup>1,2</sup>Administrasi Negara, Universitas Negeri Makassar, Indonesia.

<sup>3</sup>Pengembangan Masyarakat Islam, IAIN Parepare, Indonesia.

<sup>4</sup>Administrasi Bisnis, Universitas Negeri Makassar, Indonesia

\*Author correspondence: [aditya.sulthony@unm.ac.id](mailto:aditya.sulthony@unm.ac.id)

### ARTICLE INFO

#### Article History:

**Submitted:**

2025-09-28

**Revised:**

2025-11-21

**Accepted:**

2025-11-22

**Published:**

2025-12-01

**Keywords:** inclusive public service; digital accessibility; disability; WCAG; digital transformation

**Kata kunci:** pelayanan publik inklusif; aksesibilitas digital; disabilitas; WCAG; transformasi digital

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



### ABSTRACT

The rapid expansion of digital transformation in the public sector has been widely promoted as a means to enhance efficiency, transparency, and service quality. However, these advances often fail to accommodate the needs of persons with disabilities, thereby reinforcing existing inequalities in accessing public services. This study explores how inclusive digital governance can be achieved by focusing on the accessibility of digital public services for people with disabilities in Bengkulu Province, Indonesia. Employing a qualitative descriptive approach, data were gathered through document analysis, field observations, and the assessment of selected government websites using the Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) framework. The findings reveal that although Bengkulu Province has developed more than one hundred digital platforms, many lack basic accessibility features—such as screen reader compatibility, keyboard navigation, and visual contrast adjustments—making them difficult to use for individuals with visual, motor, or cognitive impairments. Conversely, certain institutions demonstrate best practices by integrating accessible design that supports assistive technologies. These results highlight the pressing need for local governments to adopt universal design principles, strengthen technical standards, and improve institutional capacity to comply with the rights guaranteed under the Disability Act and related regional regulations. The study concludes that inclusive public service delivery in the digital era requires not only technological adaptation but also policy commitment and cross-sectoral collaboration to ensure equitable participation of all citizens.

**ABSTRAK**

*Percepatan transformasi digital di sektor publik diharapkan mampu meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Namun, kemajuan ini kerap belum ramah bagi penyandang disabilitas sehingga memperlebar kesenjangan akses terhadap layanan publik. Penelitian ini bertujuan menelaah upaya mewujudkan pelayanan publik inklusif melalui peningkatan aksesibilitas digital bagi penyandang disabilitas dengan fokus studi di Provinsi Bengkulu, Indonesia. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data melalui analisis dokumen, observasi lapangan, serta penilaian portal layanan pemerintah berdasarkan kerangka Web Content Accessibility Guidelines (WCAG). Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun Pemerintah Provinsi Bengkulu telah mengembangkan lebih dari seratus aplikasi layanan digital, sebagian besar masih minim fitur aksesibilitas seperti dukungan pembaca layar, navigasi berbasis papan ketik, dan penyesuaian kontras visual sehingga menyulitkan pengguna dengan hambatan sensorik, motorik, maupun kognitif. Di sisi lain, beberapa institusi telah menerapkan praktik baik dengan mengintegrasikan desain ramah disabilitas yang kompatibel dengan teknologi bantu. Temuan ini menegaskan pentingnya penerapan prinsip desain universal, penguatan standar teknis, serta peningkatan kapasitas kelembagaan untuk memastikan kesetaraan layanan sebagaimana dijamin Undang-Undang Penyandang Disabilitas dan peraturan daerah terkait. Studi ini menyimpulkan bahwa pelayanan publik inklusif di era digital memerlukan adaptasi teknologi yang disertai komitmen kebijakan dan kolaborasi lintas sektor agar setiap warga dapat berpartisipasi secara setara.*

**Pendahuluan**

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan besar dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam bidang administrasi publik. Transformasi digital di sektor publik diharapkan mampu meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Namun, perubahan ini juga menimbulkan tantangan tersendiri, terutama terkait dengan aksesibilitas bagi kelompok-kelompok rentan, seperti penyandang disabilitas. Penyandang disabilitas sering kali menghadapi berbagai hambatan dalam mengakses layanan publik, baik secara fisik maupun digital. Dalam konteks transformasi digital, aksesibilitas menjadi isu krusial yang perlu mendapat perhatian khusus agar tidak terjadi kesenjangan sosial yang semakin lebar. Meskipun teknologi menawarkan berbagai kemudahan, tidak semua layanan digital dirancang dengan mempertimbangkan kebutuhan pengguna disabilitas.

Sebuah studi evaluasi terhadap 34 website pemerintah provinsi Indonesia menggunakan alat otomatis (axe, TAW) menemukan 2.088 pelanggaran aksesibilitas dengan 24 jenis error yang mempengaruhi berbagai kebutuhan disabilitas misalnya navigasi keyboard, kontras visual, elemen tidak memiliki teks alternatif (Amaliah et al., 2023). Artinya secara teknis banyak situs publik yang

tidak memenuhi pedoman WCAG (*Web Content Accessibility Guidelines*) dan sulit diakses oleh penyandang disabilitas.

Sebagian besar website kementerian belum memiliki fitur aksesibilitas. Dalam penelitian analisis aksesibilitas website kementerian di Indonesia Tahun 2024, ditemukan bahwa sebagian besar website dari kementerian-kementerian di Indonesia masih belum memiliki fitur aksesibilitas (Lestari et al., 2024). Dengan kata lain portal utama negara yang seharusnya menjadi etalase layanan pemerintahan digital masih belum ramah bagi penyandang disabilitas. Pengguna disabilitas khususnya yang bergantung pada pembaca layar atau alat bantu navigasi akan mengalami kesulitan mengakses informasi atau layanan digital secara setara. Keterbatasan layanan digital kesehatan inklusif. Dalam laporan "Kesehatan digital inklusif" disebutkan bahwa distribusi fasilitas khusus layanan digital yang mendukung disabilitas tidak merata, dan banyak praktisi kesehatan belum memahami kebutuhan aksesibilitas digital (Widianingtyas & Priatna, 2025). Artinya bahkan dalam sektor yang sangat kritis (kesehatan), digitalisasi belum berhasil menghadirkan layanan yang inklusif bagi penyandang disabilitas.

Krisis transformasi digital di berbagai negara menuntut pemerintah untuk berinovasi dalam tata kelola administrasi publik yang inklusif melalui penguatan kebijakan dan pemanfaatan teknologi ramah disabilitas. Dalam konteks tersebut, penelitian ini difokuskan untuk menelaah sejauh mana aksesibilitas digital telah diterapkan pada portal resmi layanan publik milik pemerintah daerah. Dengan menggunakan pendekatan observasi terhadap sejumlah website pemerintah Provinsi Bengkulu, penelitian ini bertujuan mengidentifikasi kesesuaian tampilan, navigasi, dan fitur layanan daring dengan prinsip *Web Content Accessibility Guidelines* (WCAG) yang menjadi standar internasional aksesibilitas web. Tujuan lain adalah memetakan hambatan teknis yang dihadapi penyandang disabilitas dalam mengakses informasi publik secara daring, serta menyoroti praktik baik dari instansi yang telah mengadopsi desain ramah disabilitas. Secara keseluruhan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan bukti empiris mengenai kondisi aktual keterjangkauan website pemerintah bagi pengguna disabilitas serta menawarkan masukan strategis untuk mewujudkan pelayanan publik yang inklusif di era transformasi digital.

Selain mengisi kesenjangan studi mengenai aksesibilitas digital di tingkat daerah, penelitian ini memiliki beberapa aspek kebaruan (*novelty*) yang membedakannya dari penelitian sebelumnya. Pertama, penelitian ini secara spesifik memfokuskan analisis pada website layanan publik pemerintah daerah di Provinsi Bengkulu—wilayah yang masih jarang menjadi objek penelitian terkait aksesibilitas digital bagi penyandang disabilitas. Kedua, penelitian ini tidak hanya menilai tingkat aksesibilitas berdasarkan prinsip-prinsip WCAG, tetapi juga menghubungkannya dengan implementasi regulasi nasional dan daerah seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 dan Peraturan Daerah Provinsi Bengkulu Nomor 2 Tahun 2025. Ketiga, penelitian ini menghadirkan perbandingan langsung antara praktik buruk dan praktik baik dalam pengelolaan website layanan publik, memberikan kontribusi praktis bagi peningkatan desain inklusif.

Keempat, penelitian ini menawarkan pemetaan hambatan teknis yang dihadapi penyandang disabilitas dalam mengakses layanan digital pemerintah daerah, yang menjadi kontribusi empiris untuk penyusunan kebijakan digital inklusif.

## **Kajian Literatur**

### ***Administrasi Publik***

Administrasi publik dapat dipahami sebagai kajian akademik mengenai sektor publik, di mana pengelolaan administrasi dipandang sebagai usaha untuk mengadaptasi perkembangan teknologi modern demi mencapai tata kelola pemerintahan yang lebih maju atau *modern governance* (Keban, 2014). Perubahan dalam peradaban, pemikiran, serta dinamika sosial memiliki dampak signifikan terhadap kemajuan ilmu pengetahuan, termasuk dalam bidang administrasi publik. Dalam perkembangannya, administrasi publik mengalami tiga paradigma utama, yaitu *Old Public Administration* (OPA), *New Public Management* (NPM), dan *New Public Service* (NPS).

Paradigma NPS menekankan bahwa pelayanan publik harus berorientasi pada warga sebagai aktor utama dalam sistem pemerintahan demokratis. Artinya, masyarakat tidak hanya sekadar menjadi penerima layanan, tetapi juga dianggap sebagai bagian penting dalam proses penyediaan layanan publik. Konsep NPS melihat keterlibatan masyarakat bersama pemerintah sebagai bagian dari proses demokratisasi yang bertujuan mereformasi pelayanan publik (Denhardt & Denhardt, 2015).

Dalam era NPS ini, inovasi transformasi digital memainkan peranan vital untuk menjawab tuntutan masyarakat dalam menghadirkan layanan publik berkualitas dan mewujudkan *good governance*. Layanan berbasis elektronik yang semakin banyak muncul memungkinkan warga untuk mengakses layanan publik dengan lebih mudah dan cepat. Hal ini menciptakan peluang inklusivitas yang lebih luas, sehingga akses layanan tidak lagi dibatasi oleh lokasi geografis. Kemudahan penggunaan diartikan sebagai kemampuan masyarakat dalam mengakses situs web atau aplikasi layanan dengan praktis, termasuk kemudahan dalam navigasi menu, kejelasan informasi yang disajikan, serta keakuratan dan keterbaruan data yang tersedia (Azmi & Asmarianti, 2019).

Dalam penelitian yang dilakukan memiliki keterkaitan antara konteks administrasi publik yang mengkaji aksesibilitas bagi penyandang disabilitas di tengah transformasi digital, prinsip NPS menggarisbawahi bahwa penyandang disabilitas tidak boleh dianggap hanya sebagai penerima layanan secara pasif. Sebaliknya, mereka harus dilibatkan secara aktif sebagai bagian dari proses pemberian layanan publik. Oleh karena itu, transformasi digital tidak hanya soal penerapan teknologi baru, tetapi juga bagaimana teknologi itu diadaptasi agar memenuhi kebutuhan khusus kelompok disabilitas.

Pelaksanaan layanan administrasi publik yang inklusif pada era digital memerlukan perhatian khusus terhadap aspek aksesibilitas agar tidak menimbulkan kesenjangan dalam memperoleh layanan. Situasi transformasi digital ini justru membuka peluang untuk mengidentifikasi tantangan yang

dihadapi oleh penyandang disabilitas dan mencari cara untuk meningkatkan keterlibatan mereka. Lebih lanjut, transformasi digital harus didukung dengan kebijakan dan strategi yang memastikan keadilan dan pemerataan layanan publik, sehingga tercipta pemerintahan digital yang responsif dan adil untuk seluruh masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam bagaimana administrasi publik dapat menerapkan prinsip inklusivitas sesuai dengan paradigma NPS dalam menjawab tantangan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas selama proses transformasi digital.

### ***Pelayanan Publik***

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada Pasal 1 ayat (1) menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan yang bertujuan memenuhi kebutuhan layanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan bagi seluruh warga negara dan penduduk, terkait barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Nurfadillah et al., 2025; Saguni et al., 2023). Menurut Mahmudi, pelayanan publik yang wajib disediakan oleh pemerintah terbagi menjadi dua jenis utama, yakni pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum (Hardiyansyah, 2018).

Sementara itu, standar pelayanan digunakan sebagai pedoman dalam pelaksanaan pelayanan serta sebagai tolok ukur untuk menilai kualitas layanan yang diberikan. Dalam penyelenggaraan pelayanan yang efektif, standar ini memiliki peran penting sebagai acuan yang mengatur cara penyelenggaraan layanan. Berdasarkan Keputusan Menteri PAN nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, standar pelayanan publik mencakup beberapa aspek, seperti prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya, produk layanan, fasilitas pendukung, dan kompetensi petugas yang melayani.

Menurut Ibrahim (dalam Hardiyansyah, 2018), kualitas pelayanan publik adalah kondisi yang bersifat dinamis dan berkaitan dengan berbagai elemen seperti produk, jasa, sumber daya manusia, proses, serta lingkungan di mana penilaian kualitas dilakukan saat layanan tersebut diberikan. Zeithaml, Parasuraman, dan Berry mengemukakan terdapat lima prinsip untuk mencapai kualitas dalam pelayanan publik yang baik, yakni:

- 1) *Assurance* atau jaminan, yang berkaitan dengan rasa percaya masyarakat terhadap keamanan dan kerahasiaan data yang mereka serahkan saat menggunakan layanan digital.
- 2) *Empathy* atau empati, yang mencakup penyediaan layanan digital yang mudah diakses, ramah pengguna, dan mempertimbangkan kebutuhan khusus.
- 3) *Reliability* atau keandalan, yang merujuk pada kemampuan sistem dan layanan digital untuk berfungsi tanpa gangguan. Layanan publik digital harus mampu memberikan informasi dan layanan yang tepat, akurat, dan sesuai waktu yang dibutuhkan masyarakat.
- 4) *Tangibles* atau bukti fisik, meliputi infrastruktur teknologi, fasilitas, dan sarana pendukung transformasi digital. Hal ini mencakup penguatan

jaringan internet, keberadaan pusat data yang handal, serta perangkat keras dan lunak yang berkualitas tinggi agar layanan publik berbasis digital dapat berjalan dengan lancar. Ketersediaan bukti fisik yang memadai memberikan kepercayaan kepada masyarakat bahwa layanan digital dapat diakses secara optimal.

- 5) *Responsiveness* atau daya tanggap, yakni kemampuan pemerintah dan penyedia layanan untuk merespons kebutuhan dan keluhan masyarakat dengan cepat dan efektif melalui teknologi digital. Pelayanan yang responsif ini berkontribusi pada meningkatnya kepuasan pengguna.

Dalam konteks transformasi digital, bukti fisik mencakup infrastruktur teknologi yang mendukung aksesibilitas, seperti perangkat dan aplikasi yang dirancang khusus agar dapat digunakan dengan mudah oleh penyandang disabilitas. Keandalan sistem digital menjadi penting agar layanan publik dapat diakses tanpa gangguan, sehingga penyandang disabilitas tidak menghadapi hambatan teknis yang menghalangi mereka. Selain itu, daya tanggap pemerintah dalam merespon kebutuhan serta kendala yang dihadapi penyandang disabilitas harus cepat dan tepat melalui pemanfaatan teknologi digital. Hal ini penting agar mereka merasa didengar dan dilayani dengan adil. Jaminan keamanan data pribadi juga menjadi faktor penting yang membangun kepercayaan penyandang disabilitas dalam menggunakan layanan digital pemerintah.

### ***Hak-Hak Penyandang Disabilitas***

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas hadir dengan memberikan tanggung jawab kepada pemerintah daerah atas hak penyandang disabilitas (Ndaumanu, 2020). Pemerintah Indonesia menunjukkan komitmen yang kuat dalam menjamin penghormatan, perlindungan, serta pemenuhan hak-hak penyandang disabilitas melalui ratifikasi Konvensi Hak-Hak Penyandang Disabilitas (CRPD). Konvensi ini dihadirkan dengan tujuan untuk mewujudkan pemenuhan hak penyandang disabilitas berdasarkan prinsip kesetaraan dengan masyarakat pada umumnya (Ndaumanu, 2020). CRPD juga menjadi landasan bagi lahirnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, yang secara resmi diundangkan oleh Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia pada tanggal 15 April 2016 dalam lembaran negara. Melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tersebut, Pemerintah bersama Dewan Perwakilan Rakyat berupaya mewujudkan kesetaraan hak bagi penyandang disabilitas. Tujuan dari upaya ini adalah untuk mencapai:

- 1) Mengupayakan penghormatan, pemajuan, perlindungan, serta pemenuhan hak asasi manusia dan kebebasan dasar penyandang disabilitas secara menyeluruh dan setara;
- 2) Menjamin penghormatan, pemajuan, perlindungan, serta pemenuhan hak sebagai bentuk penghargaan terhadap martabat yang melekat pada penyandang disabilitas;
- 3) Meningkatkan kualitas hidup penyandang disabilitas agar menjadi lebih adil, sejahtera secara lahir dan batin, mandiri, serta bermartabat;

- 4) Melindungi penyandang disabilitas dari tindakan penelantaran, eksploitasi, pelecehan, diskriminasi, serta pelanggaran hak asasi manusia;
- 5) Memastikan pelaksanaan penghormatan, pemajuan, perlindungan, dan pemenuhan hak penyandang disabilitas guna mendukung pengembangan diri serta pemanfaatan seluruh kemampuan sesuai bakat dan minat, sehingga dapat menikmati, berpartisipasi, dan memberikan kontribusi secara optimal, aman, bebas, dan bermartabat dalam seluruh aspek kehidupan berbangsa, bernegara, dan bermasyarakat.

### ***Aksesibilitas Disabilitas dalam Perspektif Digital***

Aksesibilitas digital didefinisikan sebagai kemampuan semua orang, termasuk penyandang disabilitas, untuk menggunakan layanan berbasis teknologi informasi. W3C melalui Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) merumuskan empat prinsip utama (Amaliah et al., 2023):

- 1) *Perceivable* dapat dipahami sebagai konten yang dapat ditangkap indra pengguna (misalnya teks alternatif pada gambar).
- 2) *Operable* yakni sistem dapat diakses dengan berbagai perangkat, termasuk pembaca layar atau navigasi keyboard.
- 3) *Understandable* adalah informasi disajikan dalam bentuk yang jelas, konsisten, dan mudah dipahami.
- 4) *Robust* merupakan konten kompatibel dengan berbagai teknologi bantu.

Prinsip ini menjembatani pendekatan teknis dengan tuntutan hak asasi penyandang disabilitas. Dalam ranah administrasi publik, aksesibilitas digital memiliki peran strategis karena menjamin pemenuhan hak warga negara atas layanan publik tanpa diskriminasi, menjadi indikator akuntabilitas pemerintah dalam mewujudkan *inclusive governance*, serta membantu mengurangi kesenjangan digital, terutama dalam situasi krisis ketika layanan daring menjadi satu-satunya saluran utama. Literatur administrasi publik modern menekankan bahwa penciptaan nilai publik tidak hanya berupa efisiensi, tetapi juga keterlibatan dan inklusivitas. Oleh karena itu, kegagalan menyediakan aksesibilitas digital dapat dianggap sebagai kegagalan administrasi publik dalam menciptakan nilai publik bagi semua warga negara (Lestari et al., 2024).

### **Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk menggambarkan proses sosial, khususnya terkait masalah dalam pelayanan publik. Penelitian kualitatif bertujuan untuk memberikan penjelasan secara rinci mengenai fenomena yang terjadi. Dalam studi ini, peneliti berusaha menganalisis tingkat aksesibilitas digital bagi penyandang disabilitas di tengah transformasi digital khususnya di Provinsi Bengkulu menggunakan W3C melalui *Web Content Accessibility Guidelines* (Amaliah et al., 2023). Pemilihan Provinsi Bengkulu sebagai lokasi penelitian didasarkan pada beberapa pertimbangan strategis yang berkaitan langsung dengan isu aksesibilitas digital bagi penyandang disabilitas. Selain itu, masih terbatasnya kajian akademik yang secara spesifik menyoroti aksesibilitas digital

dalam konteks lokal di wilayah ini. Penelitian ini diharapkan dapat mengisi kekosongan tersebut dengan menghadirkan analisis berbasis data lapangan yang dapat mendorong perumusan kebijakan digital yang lebih inklusif dan berpihak pada hak-hak penyandang disabilitas.

### Hasil dan Pembahasan

Provinsi Bengkulu merupakan salah satu wilayah di Indonesia yang tengah mendorong percepatan transformasi digital dalam berbagai sektor pelayanan publik. Di tengah upaya digitalisasi tersebut, perhatian terhadap kelompok rentan, khususnya penyandang disabilitas, menjadi aspek yang sangat penting untuk memastikan terciptanya sistem yang inklusif dan berkeadilan. Berdasarkan data Tahun 2022, jumlah penyandang disabilitas di Provinsi Bengkulu tercatat sebanyak 5.306 jiwa yang tersebar di seluruh 10 kabupaten/kota.

**Tabel 1.** Jumlah Penyandang Disabilitas Di Provinsi Bengkulu

No	Nama Kabupaten/Kota	Jumlah Penyandang Disabilitas		
		Pria	Wanita	Jumlah
1	Kota Bengkulu	348	388	736
2	Seluma	177	272	449
3	Bengkulu Selatan	321	344	665
4	Kaur	122	88	210
5	Bengkulu Tengah	87	474	828
6	Bengkulu Utara	122	88	210
7	Muko-Muko	13	13	26
8	Kepahiang	378	255	633
9	Rejang Lebong	789	489	1.278
10	Lebong	173	172	345
	Jumlah	2.762	2.544	5.306

Sumber: Data Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) Bidang Rehabilitasi Sosial Dinas Sosial Provinsi Bengkulu Tahun 2022

Sementara untuk data jumlah penyandang disabilitas Sensorik Netra sebanyak 957 orang dari total 5.306 penyandang disabilitas di Provinsi Bengkulu (Bengkulu, 2022). Angka ini menunjukkan bahwa kelompok disabilitas memiliki keberadaan yang signifikan di daerah ini dan seharusnya menjadi bagian penting dalam perencanaan serta pelaksanaan kebijakan digitalisasi daerah. Penyebaran yang merata ini juga menandakan bahwa upaya peningkatan aksesibilitas digital tidak hanya relevan untuk kota besar seperti Bengkulu Kota, tetapi juga untuk wilayah kabupaten dengan infrastruktur digital yang lebih terbatas.

Provinsi Bengkulu saat ini telah mengembangkan dan mengelola sebanyak 102 portal aplikasi yang mendukung penyelenggaraan pemerintahan berbasis digital. Portal-portal tersebut mencakup berbagai bidang dan fungsi layanan publik. Dari total tersebut, terdapat 43 portal website dinas yang berfungsi sebagai sarana publikasi informasi, transparansi kinerja, serta media komunikasi antara pemerintah daerah dan masyarakat. Selain itu, tersedia 4 portal aplikasi generik yang digunakan untuk mendukung proses administrasi umum dan kegiatan operasional lintas instansi di lingkungan pemerintah provinsi. Sementara itu, 55 portal aplikasi spesifik dikembangkan untuk memenuhi kebutuhan layanan dan fungsi teknis masing-masing perangkat daerah, sesuai

dengan karakteristik dan bidang tugasnya. Provinsi Bengkulu juga memiliki 29 aplikasi SPBE (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik) yang menjadi bagian dari upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif, efisien, dan transparan. Tak kalah penting, terdapat pula 28 portal layanan publik yang ditujukan langsung untuk memberikan kemudahan akses dan pelayanan kepada masyarakat, baik dalam urusan administrasi, perizinan, maupun layanan sosial lainnya.

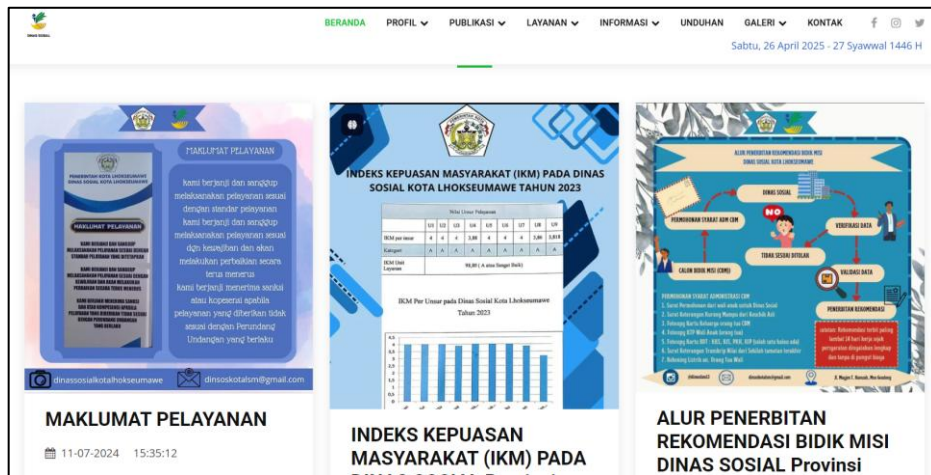
Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya dalam menjamin aksesibilitas digital bagi penyandang disabilitas, pemerintah berkewajiban mematuhi ketentuan sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, serta memperhatikan konsep aksesibilitas digital dalam kerangka hak asasi penyandang disabilitas. Di tingkat daerah, komitmen tersebut juga diperkuat melalui Peraturan Daerah Provinsi Bengkulu Nomor 2 Tahun 2025 tentang Penghormatan, Perlindungan, dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas.

Sejalan dengan regulasi tersebut, pengembangan berbagai portal digital di lingkungan Pemerintah Provinsi Bengkulu perlu disusun dengan memperhatikan prinsip-prinsip *Web Content Accessibility Guidelines* (WCAG). Pedoman ini menekankan pentingnya menciptakan konten digital yang dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat, termasuk penyandang disabilitas dan pengguna dengan keterbatasan teknologi (Fithriyaningrum et al., 2021). WCAG menetapkan empat prinsip utama yang menjadi dasar dalam perancangan dan pengelolaan konten digital, yaitu: *perceivable* (dapat dilihat atau dirasakan), *operable* (dapat digunakan), *understandable* (mudah dipahami), dan *robust* (tangguh terhadap perubahan teknologi).

### ***Prinsip Perceivable***

Prinsip *perceivable* menekankan bahwa seluruh informasi yang disajikan dalam sebuah portal atau aplikasi harus dapat ditangkap oleh indera pengguna, baik melalui tampilan visual, audio, maupun teks alternatif yang mendukung aksesibilitas bagi semua kalangan (Raharjo et al., 2023). Hal ini penting agar setiap pengguna, termasuk penyandang disabilitas, dapat memperoleh informasi secara setara tanpa mengalami hambatan dalam mengakses konten digital. Bagi pengguna dengan keterbatasan sensorik, seperti penyandang tuna netra atau tuna rungu, penyediaan fitur pendukung seperti teks alternatif (*alt text*) untuk gambar, narasi suara (*audio narration*), serta kontras warna yang memadai menjadi elemen penting dalam memastikan keterjangkauan layanan digital (Fithriyaningrum et al., 2021).

Namun, dalam praktiknya, masih terdapat sejumlah website layanan publik di lingkungan Pemerintah Provinsi Bengkulu yang belum sepenuhnya mengimplementasikan prinsip *perceivable* sebagaimana dianjurkan dalam pedoman *Web Content Accessibility Guidelines* (WCAG). Beberapa aplikasi dan portal digital yang dirancang untuk mempermudah akses layanan masyarakat, seperti e-Samsat, e-Statistik, e-Ngadu, e-Aspirasi, pelayanan kesehatan serta Loker Merah Putih.



**Gambar 1.** Ketiadaan Fitur Aksesibilitas pada website Dinas Sosial Provinsi Bengkulu

Sumber: <https://dinsosbengkulu.com>

Hasil observasi terhadap infrastruktur digital milik pemerintah daerah di Provinsi Bengkulu menunjukkan bahwa hingga saat ini masih terdapat kesenjangan serius dalam hal penyediaan aksesibilitas digital bagi penyandang disabilitas sensorik, khususnya bagi tunanetra. Salah satu temuan signifikan muncul dari penelusuran pada situs resmi milik Dinas Sosial dan Pelayanan Kesehatan Provinsi Bengkulu, yang ironisnya merupakan dua institusi yang justru menjadi ujung tombak dalam pelayanan kelompok rentan termasuk penyandang disabilitas.

Dalam konteks transformasi digital yang semakin masif, ketiadaan fitur aksesibilitas seperti dukungan teknologi pembaca layar (screen reader), navigasi berbasis keyboard, atau pengaturan kontras dan teks alternatif, menunjukkan bahwa aspek inklusivitas digital belum sepenuhnya menjadi perhatian dalam desain maupun implementasi sistem layanan daring pemerintah daerah (Hidayat et al., 2024). Hal ini mengakibatkan keterbatasan signifikan dalam akses informasi dan layanan publik bagi penyandang tunanetra, yang semestinya dijamin oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas serta sejumlah kebijakan turunannya, baik di tingkat nasional maupun daerah.

Kontras dengan kondisi tersebut, Pengadilan Agama Kepahiang, yang berada di bawah struktur peradilan Mahkamah Agung Republik Indonesia, telah menerapkan praktik baik (best practice) dalam penyediaan aksesibilitas digital. Website institusi ini tidak hanya memiliki antarmuka yang kompatibel dengan perangkat pembaca layar, tetapi juga menyediakan fitur penyesuaian visual yang memungkinkan pengguna dengan disabilitas sensorik mengakses konten secara mandiri. Langkah ini mencerminkan pemahaman dan komitmen yang lebih progresif terhadap standar aksesibilitas web sebagaimana diatur dalam *Web Content Accessibility Guidelines (WCAG)* yang telah diadopsi secara luas di tingkat internasional.

Perbandingan ini menegaskan bahwa meskipun secara normatif hak atas aksesibilitas digital bagi penyandang disabilitas telah diatur, penerapannya

masih bersifat inkonsisten dan sporadis antar institusi di level daerah. Kondisi ini memperkuat pentingnya integrasi desain universal ke dalam kebijakan transformasi digital pemerintah daerah yang tidak hanya berfokus pada efisiensi teknologi, tetapi juga memastikan bahwa seluruh warga, tanpa kecuali, dapat mengakses dan memanfaatkan layanan publik secara setara.



**Gambar 2.** Fitur Aksesibilitas pada website Pengadilan Agama Kepahiang  
Sumber: <https://pa-kepahiang.go.id/>

Ketiadaan fitur-fitur tersebut menyebabkan sebagian kelompok pengguna tidak dapat memanfaatkan layanan digital secara optimal. Padahal, aksesibilitas informasi merupakan bagian dari hak dasar penyandang disabilitas, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 dan diperkuat dengan Peraturan Daerah Provinsi Bengkulu Nomor 2 Tahun 2025. Oleh karena itu, peningkatan aspek *perceivability* perlu menjadi perhatian utama dalam pengembangan sistem digital pemerintah daerah, agar seluruh masyarakat, tanpa terkecuali, dapat merasakan manfaat dari transformasi layanan publik berbasis teknologi.

### *Prinsip Operable*

Dalam penerapan *Web Content Accessibility Guidelines* (WCAG) yang berfungsi sebagai standar internasional dalam pembangunan situs web yang inklusif dan ramah bagi semua pengguna, terdapat empat prinsip utama yang wajib diperhatikan agar setiap konten digital dapat diakses secara setara oleh seluruh lapisan masyarakat, termasuk penyandang disabilitas. Salah satu prinsip yang memegang peran penting adalah "*Operable*", yang menegaskan bahwa seluruh elemen antarmuka dan sistem navigasi dalam situs harus dapat digunakan secara efektif oleh semua pengguna, termasuk mereka yang mengandalkan perangkat bantu seperti keyboard, switch device, maupun screen reader (Raharjo et al., 2023).

Prinsip Operable tidak hanya berbicara mengenai persoalan teknis navigasi, tetapi juga mencakup pendekatan desain yang inklusif, yang mempertimbangkan berbagai cara pengguna dalam berinteraksi dengan sistem digital. Hal ini terutama berlaku bagi pengguna yang tidak dapat

mengoperasikan perangkat input konvensional, seperti mouse atau *touchscreen* (Aryantoputri & Suranto, 2025). Penerapan prinsip ini antara lain meliputi kemampuan menelusuri seluruh bagian situs menggunakan keyboard saja, penyediaan penanda fokus visual yang jelas, penggunaan struktur *heading* yang teratur dan bermakna, serta adanya pengaturan waktu interaksi yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan pengguna.

Berdasarkan hasil observasi terhadap portal digital Pemerintah Provinsi Bengkulu menunjukkan bahwa penerapan prinsip *Operable* dalam WCAG masih belum dilakukan secara menyeluruh maupun konsisten. Misalnya, pada sejumlah halaman, navigasi berbasis keyboard belum berjalan dengan urutan yang logis atau intuitif, sementara penanda fokus (*focus indicator*) yang berfungsi membantu pengguna tunanetra dalam mengenali elemen aktif, belum tersedia atau sulit diidentifikasi. Selain itu, struktur *heading* dan urutan konten pada beberapa bagian halaman belum disusun secara semantis, sehingga pembaca layar (*screen reader*) kesulitan menafsirkan informasi dengan benar. Kondisi ini tentu menyulitkan pengguna dengan hambatan penglihatan atau keterbatasan motorik, yang sangat mengandalkan arsitektur konten yang terstruktur dan mudah diprediksi.

Terkait ketiadaan pengaturan waktu respons pada formulir atau komponen interaktif juga mengindikasikan bahwa kebutuhan pengguna dengan disabilitas kognitif belum sepenuhnya diperhitungkan. Padahal, penyesuaian waktu merupakan elemen penting agar setiap pengguna memiliki kesempatan yang cukup untuk berinteraksi tanpa tekanan waktu. Situasi tersebut memperlihatkan bahwa aspek operabilitas situs masih perlu ditingkatkan agar mampu menciptakan pengalaman interaksi yang adaptif, fleksibel, dan inklusif. Sebagai platform resmi milik pemerintah daerah, website Pemerintah Provinsi Bengkulu seharusnya menjadi contoh penerapan prinsip WCAG yang baik, bukan hanya sebagai bentuk pemenuhan hak atas informasi publik, tetapi juga sebagai wujud implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas. Undang-undang tersebut secara tegas menekankan pentingnya kesetaraan akses di seluruh bidang kehidupan, termasuk dalam lingkungan digital yang kini menjadi bagian integral dari layanan publik modern.

Ketidakhadiran prinsip *Operable* dalam desain teknis website Pemerintah Provinsi Bengkulu tidak hanya merupakan persoalan teknis, tetapi juga menyentuh isu yang lebih luas: yaitu kewajiban negara dalam menjamin keterjangkauan ruang publik digital bagi seluruh warga negara, tanpa diskriminasi berbasis kemampuan fisik atau sensorik. Sehingga, Langkah perbaikan ke depan memerlukan bukan hanya revisi arsitektur situs secara teknis, tetapi juga pembentukan regulasi internal dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia di tingkat instansi agar prinsip-prinsip aksesibilitas digital, khususnya *Operable*, dapat diinternalisasi sebagai standar etis dan normatif dalam penyelenggaraan layanan publik digital.

### ***Prinsip Understandable***

Prinsip Operable menegaskan bahwa seluruh fitur dan elemen navigasi dalam sebuah situs web harus dapat digunakan secara efektif oleh semua pengguna, tanpa terkecuali, terlepas dari jenis perangkat yang digunakan maupun keterbatasan fisik yang dimiliki. Sementara itu, prinsip Understandable menuntut agar setiap informasi, instruksi, dan mekanisme interaksi dihadirkan dengan cara yang mudah dipahami, konsisten, serta ramah bagi pengguna dengan hambatan kognitif atau sensorik. Kedua prinsip ini saling melengkapi dan menjadi pilar utama dalam mewujudkan pengalaman digital yang inklusif, adaptif, dan berkeadilan (Wicaksono et al., 2018).

Namun demikian, berdasarkan hasil observasi terhadap website Pemerintah Provinsi Bengkulu menunjukkan bahwa penerapan kedua prinsip tersebut masih belum optimal dan belum terintegrasi secara sistematis. Dari sisi operabilitas, tidak ditemukan dukungan yang memadai untuk navigasi penuh menggunakan keyboard, ketiadaan penanda fokus visual, serta rendahnya kompatibilitas dengan perangkat bantu seperti *screen reader*. Kondisi ini menimbulkan hambatan yang signifikan, terutama bagi pengguna tunanetra dan mereka yang memiliki keterbatasan motorik, yang bergantung pada alat bantu digital untuk menelusuri konten.

Sementara itu, dari perspektif *understandability*, situs masih menunjukkan berbagai permasalahan mendasar. Struktur tata letak yang tidak konsisten, penggunaan istilah teknis tanpa keterangan tambahan, serta keberadaan tombol tanpa label deskriptif menandakan bahwa desain antarmuka belum berorientasi pada pengalaman pengguna (*user-centered design*). Bagi penyandang disabilitas intelektual, kekacauan struktur informasi dan ketiadaan panduan langkah-langkah interaksi, seperti dalam pengisian formulir atau penelusuran informasi publik, berpotensi menyebabkan kebingungan dan kegagalan dalam mengakses layanan penting. Sebagai contoh konkret, formulir pengaduan masyarakat atau permintaan informasi publik pada situs tersebut belum dilengkapi petunjuk interaktif yang memandu pengguna dari awal hingga akhir. Selain itu, tidak tersedia pesan kesalahan yang informatif apabila terjadi input yang salah, serta ketiadaan opsi pengaturan tampilan seperti pembesaran teks atau penyesuaian kontras warna, yang sejatinya sangat diperlukan oleh pengguna dengan gangguan penglihatan sebagian maupun disleksia.

Keterbatasan dalam penerapan prinsip *Operable* dan *Understandable* ini tidak hanya merefleksikan kekurangan teknis, tetapi juga menunjukkan bahwa pendekatan inklusif belum menjadi bagian integral dari arsitektur digital pemerintahan daerah. Padahal, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas dengan tegas mengamanatkan bahwa negara wajib menjamin akses yang setara terhadap informasi dan layanan publik, sehingga penyandang disabilitas dapat berpartisipasi secara mandiri dan bermartabat dalam kehidupan sosial. Menariknya, praktik yang lebih baik telah diperlihatkan oleh Pengadilan Agama Kepahiang, yang telah menerapkan standar desain aksesibilitas digital secara lebih komprehensif seperti dukungan penuh untuk *screen reader* dan struktur heading yang sesuai kaidah WCAG. Hal ini

membuktikan bahwa penerapan prinsip aksesibilitas bukan hal yang sulit secara teknis, melainkan persoalan komitmen institusional dan prioritas kebijakan.

Oleh sebab itu, Pemerintah Provinsi Bengkulu perlu mengambil langkah strategis untuk memperbaiki kondisi ini, antara lain dengan melakukan audit aksesibilitas digital secara menyeluruh, menyusun pedoman teknis berbasis WCAG, serta memperkuat kapasitas sumber daya manusia pengelola situs web. Dengan demikian, prinsip *Operable* dan *Understandable* tidak berhenti pada tataran wacana, melainkan benar-benar terimplementasi dalam desain, pengelolaan, dan tata kelola layanan digital publik yang inklusif dan berkeadilan bagi semua.

### ***Prinsip Robust***

Dalam kerangka *Web Content Accessibility Guidelines* (WCAG), prinsip Robust menjadi fondasi terakhir dari empat prinsip utama yang harus dipenuhi agar suatu website dapat dikatakan benar-benar accessible bagi seluruh pengguna, termasuk penyandang disabilitas. Prinsip ini menekankan bahwa konten digital harus dirancang dengan ketahanan teknologis yang tinggi, artinya ia harus dapat berfungsi secara andal di berbagai platform, browser, serta kompatibel dengan teknologi bantu yang digunakan oleh pengguna berkebutuhan khusus seperti screen reader, speech input, atau perangkat navigasi khusus (Aryantoputri & Suranto, 2025). Di sinilah titik kritis muncul dalam konteks website Pemerintah Provinsi Bengkulu. Selain lemahnya implementasi prinsip *Operable* di mana navigasi tidak optimal bagi pengguna keyboard dan *Understandable* yang tercermin dari struktur halaman yang tidak konsisten dan minimnya kejelasan bahasa antarmuka ketidakterpenuhinya prinsip Robust memperparah ketimpangan akses digital yang dialami penyandang disabilitas.

Hasil pengamatan menunjukkan bahwa struktur kode HTML pada sebagian besar halaman situs belum mengikuti standar semantik yang direkomendasikan oleh WCAG. Tag yang tidak tepat, atribut ARIA yang tidak digunakan dengan benar, serta tidak adanya metadata deskriptif pada elemen-elemen interaktif menyebabkan konten menjadi sulit diinterpretasikan oleh teknologi bantu. Dalam konteks penyandang tunanetra, hal ini menyebabkan pembaca layar gagal mengenali hierarki informasi, sehingga interaksi yang seharusnya sederhana seperti mengakses pengumuman layanan sosial atau mengisi formulir bantuan menjadi proses yang memakan waktu dan rentan kesalahan.

Prinsip *Robust* tidak semata berbicara tentang kompatibilitas teknis, tetapi juga tentang kemampuan konten digital untuk beradaptasi dengan perkembangan teknologi ke depan. Website pemerintah, sebagai etalase utama pelayanan publik, idealnya dibangun dengan struktur yang tahan terhadap obsolesensi (usang secara teknis), serta fleksibel untuk pembaruan tanpa mengorbankan fungsionalitas bagi pengguna disabilitas. Tanpa pemenuhan prinsip ini, setiap pembaruan sistem berisiko memperbesar eksklusi digital bagi kelompok rentan, karena accessibility breakage bisa terjadi sewaktu-waktu. Dengan tidak optimalnya implementasi prinsip *Robust*, maka upaya memenuhi *Operable* dan *Understandable* pun menjadi timpang. Sebab, pengalaman

pengguna yang dapat dioperasikan dan dipahami akan kehilangan maknanya bila konten tidak terbaca atau tidak stabil dalam beragam teknologi bantu. Ini menjadikan prinsip-prinsip WCAG bersifat saling menopang, dan kegagalan dalam satu prinsip menciptakan efek domino terhadap prinsip lainnya.

Lebih luas, kondisi ini juga menjadi indikator bahwa aksesibilitas digital belum menjadi standar desain sistemik di lingkungan Pemerintah Provinsi Bengkulu. Padahal, sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, serta prinsip inklusi dalam tata kelola pemerintahan digital, negara berkewajiban membangun ekosistem teknologi yang tidak hanya tersedia, tetapi juga dapat diakses, dipahami, dan digunakan secara berkelanjutan oleh semua warga negara termasuk mereka yang menggunakan perangkat bantu karena hambatan sensorik atau motorik.

### **Kesimpulan**

Penelitian ini bertujuan menelaah sejauh mana transformasi digital di sektor publik dapat menghadirkan layanan yang inklusif bagi penyandang disabilitas di Provinsi Bengkulu. Melalui pendekatan deskriptif kualitatif dengan acuan empat prinsip WCAG (*perceivable, operable, understandable, dan robust*), studi ini menemukan bahwa meskipun pemerintah daerah telah membangun lebih dari seratus portal layanan digital, sebagian besar belum mengadopsi standar aksesibilitas yang memadai. Ketiadaan fitur seperti teks alternatif, navigasi berbasis keyboard, penanda fokus, serta dukungan *screen reader* masih membatasi akses kelompok disabilitas terhadap layanan daring. Temuan ini menegaskan bahwa keberhasilan transformasi digital tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga oleh sejauh mana sistem dirancang untuk memenuhi hak akses yang setara bagi seluruh warga. Studi ini memperkuat paradigma *New Public Service* yang menempatkan masyarakat, termasuk kelompok rentan, sebagai subjek aktif dalam pelayanan publik. Secara praktis, hasil penelitian memberikan pijakan bagi pemerintah daerah untuk memperkuat kebijakan, menyusun pedoman teknis berbasis WCAG, dan meningkatkan kapasitas pengelola layanan publik digital agar prinsip inklusivitas menjadi bagian dari tata kelola pemerintahan.

Keterbatasan studi ini terletak pada lingkup penelitian yang hanya berfokus pada satu daerah dan belum melibatkan pengalaman langsung pengguna disabilitas. Oleh karena itu, penelitian lanjutan disarankan melibatkan pendekatan partisipatif bersama komunitas disabilitas dan memperluas lokasi kajian untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif. Secara keseluruhan, hasil penelitian menekankan bahwa penerapan prinsip aksesibilitas digital bukan hanya kewajiban hukum, tetapi juga syarat tercapainya pelayanan publik yang adil, inklusif, dan berkelanjutan di era pemerintahan digital.

### **Referensi**

Amaliah, S. 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>

- Aryantoputri, B., & Suranto, B. (2025). Evaluasi Aksesibilitas Website Akademik bagi Pengguna Disabilitas Menggunakan Website Accessibility Conformance Evaluation Methodology (WCAG-EM). *The Indonesian Journal of Computer Science*, 14(1).
- Azmi, I. F., & Asmarianti, A. (2019). Studi Kebijakan E-Government di Indonesia: Membangun E-Government Yang Berorientasi Pada Kualitas Layanan. *SENSITif: Seminar Nasional Sistem Informasi Dan Teknologi Informasi*, 889-896.
- Bengkulu, D. S. P. (2022). *Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) Bidang Rehabilitasi Sosial* (D. S. P. Bengkulu (ed.)).
- Denhardt, J. V, & Denhardt, R. B. (2015). *The new public service: Serving, not steering*. Routledge.
- Fithriyaningrum, D., Kusumawardhani, S. S., Wibirama, S., & others. (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), 79-92. <https://doi.org/https://doi.org/10.17933/iptekkom.23.1.2021.79%20-79%2092>
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator dan implementasinya*. Gava Media.
- Hidayat, H., Fridan, R. M., Widyaputra, R. A., Falatehan, A. D., Rahardjo, A. M., & Rajakanya, D. T. (2024). Analisis Aksesibilitas Website Lembaga Nonstruktural Indonesia Sebagai Implementasi Corporate Digital Responsibility Terhadap E-Government. *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 1(12).
- Keban, Y. T. (2014). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori dan Isu (Edisi Ketiga)*. Gava Media.
- Lestari, D. T., Hafiar, H., & Priyatna, C. C. (2024). Analisis Aksesibilitas Website Kementerian di Indonesia Sebagai Implementasi dari E-Government. *Journal of Digital Communication Science*, 2(1 SE-Articles), 16-26. <https://doi.org/10.56956/jdcs.v2i1.274>
- Ndaumanu, F. (2020). Hak penyandang disabilitas: Antara tanggung jawab dan pelaksanaan oleh pemerintah daerah. *Jurnal Ham*, 11(1), 131-150.
- Nurfadillah, A., Nursamsir, & Mardiana. (2025). Penerapan E-Government pada Sektor Pelayanan Publik (Studi Kasus Aplikasi OpenSID di Desa Tondowolio Kecamatan Tanggetada Kabupaten Kolaka). *PENA BANGSA: BISNIS DAN TATA KELOLA PUBLIK ADAPTIF*, 1(1), 1-14. <https://doi.org/10.69616/pb.v1i1.256>
- Raharjo, C. A., Priyatna, C. C., Perwata, R. Y. P., & Ratnasari, E. (2023). Analisis aksesibilitas website Shopee Indonesia menggunakan pedoman Web Content Accessibility Guidelines. *Comdent: Communication Student Journal*, 1(2), 340-354. <https://doi.org/10.24198/comdent.v1i2.54287>
- Saguni, D. S., Widyawati, & Muhammad Hidayat Djabbari. (2023). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan di Puskesmas Biru Kecamatan Tanete Riattang Kabupaten Bone. *Jurnal Administrasi Publik*, 19(1), 146-164.

<https://doi.org/10.52316/jap.v19i1.136>

Wicaksono, T. T., Kusumawardhani, I., & Sasdiyarto, K. A. (2018). Optimization of Digital Technology to Create Accessible Learning in Universities. *Proceedings of the 2nd INDOEDUC4ALL - Indonesian Education for All (INDOEDUC 2018)*. <https://doi.org/10.2991/indoeduc-18.2018.35>

Widianingtyas, E., & Priatna, W. B. (2025). Implementasi Fitur Pembaca Layar dalam Membantu Penyandang Tunanetra Mengakses Informasi Digital. *All Fields of Science Journal Liaison Academia and Society*, 5(2), 239-245.