



## Evaluasi Aksesibilitas Website Eka Hospital Bagi Penyandang Disabilitas

Geeriza Vittoria Telaumbanua

Program Studi Hubungan Masyarakat, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas  
Padjadjaran, Indonesia

Korespondensi penulis: [Geerizavittoria.gv@gmail.com](mailto:Geerizavittoria.gv@gmail.com)\*

**Abstract.** Nowadays, there are more and more ways for PR practitioners to disseminate information to the public. One way is to use a website. This research aims to describe the results of evaluating the accessibility of the [ekahospital.com](http://ekahospital.com) website using various tools such as [webaccessibility.com](http://webaccessibility.com), [wave.webaim.org](http://wave.webaim.org), and [powermapper.com](http://powermapper.com). The research method used by the author is qualitative with an exploratory study method approach. After evaluating the Eka Hospital website using several web accessibility checking tools such as [webaccessibility.com](http://webaccessibility.com), [wave.webaim.org](http://wave.webaim.org), and [powermapper.com](http://powermapper.com), it was found that the [ekahospital.com](http://ekahospital.com) website was not accessible enough for people with disabilities. The accessibility figure on the Eka Hospital website is only 81%, where the minimum figure for a website to be considered an accessible website is 85%.

**Keywords:** Accessibility evaluation, People with disabilities, Website

**Abstrak.** Dewasa ini, semakin banyak cara bagi praktisi PR untuk menyebarkan informasi kepada publik. Salah satunya adalah dengan menggunakan website. Penelitian ini bertujuan untuk menjabarkan hasil evaluasi aksesibilitas website [ekahospital.com](http://ekahospital.com) dengan menggunakan berbagai *tools* seperti [webaccessibility.com](http://webaccessibility.com), [wave.webaim.org](http://wave.webaim.org), dan [powermapper.com](http://powermapper.com). Metode penelitian ini yang digunakan oleh penulis adalah kualitatif dengan pendekatan metode studi eksplorasi. Setelah dilakukan evaluasi terhadap website Eka Hospital menggunakan beberapa *tools* pengecekan *web accessibility* seperti [webaccessibility.com](http://webaccessibility.com), [wave.webaim.org](http://wave.webaim.org), dan [powermapper.com](http://powermapper.com), ditemukan bahwa web [ekahospital.com](http://ekahospital.com) tidak cukup aksesibel bagi kaum disabilitas. Angka aksesibel pada web Eka hospital hanya sebesar 81%, dimana angka minimal bagi web untuk dikatakan sebagai web yang aksesibel adalah 85%.

**Kata kunci:** Evaluasi aksesibilitas, Penyandang disabilitas, Website

### 1. LATAR BELAKANG

Praktisi *Public Relations* di suatu perusahaan memiliki tanggung jawab untuk memastikan adanya hubungan baik dan keuntungan timbal balik antara instansi dengan publiknya. Seperti layaknya pengertian dari Institute of Public Relations, PR merupakan keseluruhan upaya yang dilakukan secara terencana dan bekesinambungan dalam rangka menciptakan dan memelihara niat baik dan saling pengertian antara suatu organisasi dengan segenap khalayaknya (Jefkins & Yadien : 2002 ; 9). Untuk menumbuhkan dan menjaga hubungan baik ini, salah satu cara yang dapat dilakukan oleh seorang PR adalah memberikan informasi terkini dan mengadakan komunikasi dua arah dengan para publik. Hal ini dilakukan agar publik mendapatkan informasi yang mereka butuhkan terkait perusahaan secara mudah dan cepat.

Dewasa ini, semakin banyak cara bagi praktisi PR untuk menyebarkan informasi kepada publik. Salah satunya adalah dengan menggunakan website. Website merupakan

kumpulan halaman yang menampilkan informasi data teks, data gambar, data animasi, suara, video, dan gabungan dari semuanya, baik yang bersifat statis maupun dinamis yang membentuk satu rangkaian bangunan yang saling terkait dimana masing-masing dihubungkan dengan jaringan-jaringan halaman (*hyperlink*) (Hariyanto : 2015). Apabila dibandingkan dengan media lainnya seperti televisi, radio, maupun koran, website termasuk kedalam media yang paling mudah untuk dijangkau, disebarluaskan, dan juga murah. Terdapat sejumlah komponen dasar dalam website, seperti *networks* (jaringan penghubung antara komputer yang ada di seluruh dunia hingga terbentuk internet), *clients* (browser yang membuat *user* dapat mengakses website), *servers* (program penyuplai informasi ke website), *documents* (halaman website yang decoding dalam bentuk HTML), dan *protocols* (*Hyper Text Transfer Protocol* (HTTP) yang oleh website *clients* dan *servers* digunakan untuk berhubungan antar satu sama lain).

Salah satu perusahaan yang menggunakan website sebagai media komunikasi adalah Eka Hospital. Eka Hospital merupakan jaringan rumah sakit yang beroperasi sejak tahun 2008 dan berprinsip untuk mengedepankan mutu dalam menyediakan layanan kesehatan yang terdepan. Di dalam website Eka Hospital ([ekahospital.com](http://ekahospital.com)) terdapat sejumlah informasi yang dapat ditemukan oleh publik/pasien. Mulai dari informasi poli dan dokter yang tepat, layanan dan informasi, artikel kesehatan, lokasi rumah sakit, informasi layanan kesehatan, hingga informasi karir. Terdapat kemungkinan bahwa pasien dengan disabilitas akan mengakses sendiri website dari Eka Hospital untuk mendapatkan informasi mengenai layanan kesehatan yang mereka butuhkan. Maka dari itu, website [ekahospital.com](http://ekahospital.com) harus mampu diakses dan dijangkau secara inklusif oleh seluruh publik, termasuk publik penyandang disabilitas.

Dalam penggunaannya, terdapat Indikator evaluasi website yang digunakan dalam mengukur keterjangkauan penyandang disabilitas terhadap website yang dimaksud. Indikator ini disebut sebagai indikator aksesibilitas atau *website accessibility*. *Website accessibility* berarti penyandang disabilitas dapat menerima, mengerti, mengoperasikan, dan berinteraksi dengan website tersebut, dan mereka dapat berkontribusi kedalam website yang dimaksud.

Aksesibilitas terhadap website sangatlah penting terlebih kepada penyandang disabilitas visual, baik tuna netra ataupun buta warna. Untuk membuat website yang aksesibel untuk penyandang disabilitas, terdapat 4 prinsip yang harus diperhatikan yakni *perceivable*, *operable*, *understandable*, dan *robust*. 4 Prinsip ini tertuang dalam Web Content Accessibility Guidelines Working Group atau WCAG. WCAG sendiri adalah pedoman yang dibentuk dan diterbitkan oleh Web Accessibility Initiative (WAI) yang berisikan berbagai rekomendasi untuk membuat konten yang lebih mudah diakses untuk penyandang disabilitas. WCAG terdiri

dari tiga level utama, yakni Level A (skor minimum), level AA (level sedang), dan level AAA (level tertinggi) sebagai skor level aksesibilitas WCAG. Agar suatu website dikatakan aksesibel, setidaknya web tersebut mampu memenuhi standar level minimum atau level A. *Website accessibility* sangatlah penting karena selain dapat menciptakan kesamarataan kesempatan penggunaan website bagi semua kalangan, *website accessibility* juga berdampak bagi peningkatan reputasi perusahaan. Pada essay ini akan dijabarkan hasil evaluasi aksesibilitas website [ekahospital.com](http://ekahospital.com) dengan menggunakan berbagai *tools* seperti [webaccessibility.com](http://webaccessibility.com), [wave.webaim.org](http://wave.webaim.org), dan [powermapper.com](http://powermapper.com).

## 2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini yang digunakan oleh penulis adalah kualitatif dengan pendekatan metode studi eksplorasi. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi dan studi pustaka.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1 Evaluasi Aksesibilitas Website Eka Hospital

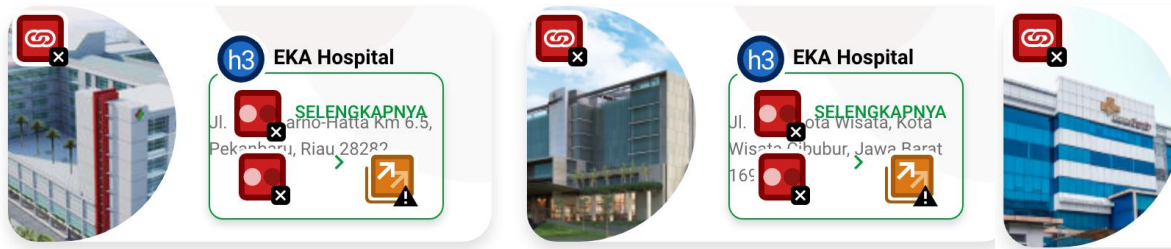
Berdasarkan mengecek menggunakan *tools* evaluasi aksesibilitas website, ditemukan bahwa angka aksesibilitas website Eka Hospital adalah 81%, dimana website dengan skor aksesibilitas dibawah 85% beresiko untuk melanggar peraturan aksesibilitas website. Sehingga jika disimpulkan, website Eka Hospital belum mampu memenuhi angka minimal website yang aksesibel. Jika dicek dengan lebih merinci, di dalam website Eka Hospital terdapat 19 *errors*, 29 *contrast errors*, dengan 53 *alerts*.

Di dalam 19 eror yang ada pada website ini, ditemukan 3 kasus tidak tercantumnya *alternative text*. *Alternative text* (Alt text) sendiri merupakan teks deskriptif yang menyampaikan makna dan konteks item visual dalam pengaturan digital. Penggunaan Alt text sangatlah penting karena apabila tidak dicantumkan pada item visual yang ada di website, item tersebut tidak akan terbaca oleh *screen reader* (*software* yang dapat “membacakan” teks pada layar dengan *output* suara) yang digunakan oleh publik tuna netra. Dengan begitu publik tersebut tidak akan mengetahui kegunaan dari item teks terkait.



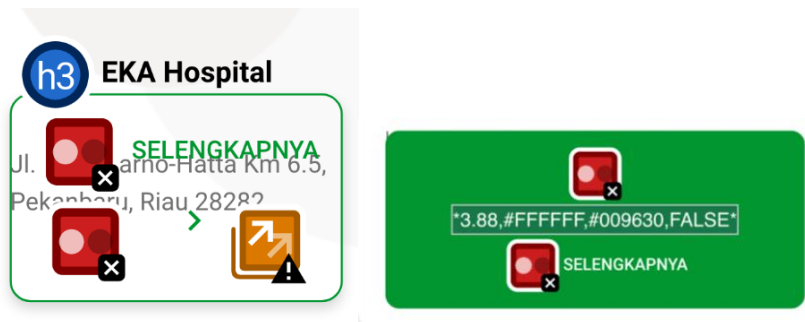
Gambar 3.1 *Missing Alt Text*

Selain permasalahan ini, terdapat pula 16 *empty link* dalam 19 *errors* yang ada. *Empty link* memiliki arti bahwa *link* atau tautan tidak mengandung *text*. Hal ini berpengaruh besar kepada pengguna *screen reader* (penyandang tuna netra) karena fungsi dari *link* tersebut tidak dapat diketahui dan di “bacakan” kepada penggunanya. Hal ini akan menyebabkan kebingungan dan ketidaktahuan makna serta kegunaan *link* terhadap pengguna dengan gangguan penglihatan.



Gambar 3.2 *Empty link*

Selanjutnya pada web Eka Hospital terdapat 29 *contrast errors* dengan permasalahan kontras yang sangat rendah antara teks dengan warna *background*. Jika tulisan dan *background* memiliki kontras warna yang sangat rendah, publik dengan gangguan penglihatan dan buta warna akan kesulitan dalam mengoperasikan website tersebut. Maka dari itu rasio kontras warna yang dipakai pada website Eka Hospital harus mengikuti panduan dari WCAG. Jika teks berukuran 18 atau lebih dan 14 bold atau lebih, rasio kontrasnya harus lebih dari 3.0. Selain dari ukuran tersebut, rasio kontras teks dengan background harus lebih dari 4.5. Misalnya pada contoh dibawah ini, tulisan berwarna abu-abu tidak tepat apabila dituliskan diatas *background* berwarna putih. Begitupula penempatan teks warna putih (tidak bold) diatas warna hijau juga tidak tepat karena rasio kontrasnya tidak lebih dari angka rasio minimal.



Gambar 3.3. *Contrast Errors*

Permasalahan selanjutnya yang ditemukan oleh *tools* wave.webaim.org adalah 53 *alerts*. Keberadaan *alerts* menandakan bahwa adanya peringatan kesalahan pada web yang berpotensi menciptakan miskomunikasi pada penyandang tuna netra yang menggunakan *screen reader*. Dalam 53 *alerts* ini terdapat 9 Alt text yang mencurigakan atau mengandung informasi eksternal. Hal ini penting untuk ditinjau karena jika Alt text pada sebuah gambar

tidak menyediakan informasi yang sama dengan informasi gambar yang sebenarnya, informasi tersebut tidak akan tersampaikan dengan baik kepada penyandang tuna netra yang menggunakan *screen reader*. Selain itu terdapat pula 16 persamaan Alt text pada gambar-gambar yang berdekatan. Hal ini akan menandakan adanya kesalahan alternative text pada item-item tersebut. Jika terdapat kesalahan pada alternative text, hal ini pastinya menimbulkan salah informasi kepada publik. Selanjutnya terdapat pula 13 *redundant link* atau pengulangan tautan. Jika terdapat pengulangan *link* untuk URL yang sama, hal ini berpengaruh pada penambahan navigasi dan pengulangan konten bagi kaum tunanetra yang menggunakan *screen reader*. Terakhir, terdapat 13 teks yang berukuran sangat kecil. Jika ukuran teks terlampau kecil, hal ini membuat publik dengan keterbatasan penglihatan atau kaum lanjut usia sulit untuk membaca informasi yang disampaikan.

Untuk merangkum permasalahan aksesibilitas pada web Eka Hospital, berikut disertakan tabel penjabaran permasalahan aksesibilitas sesuai dengan level panduan WCAG.

**Tabel 3.1. Permasalahan aksesibilitas pada website ekahospital.com**

Level	Issues	Jumlah halaman
A	Body elements like img are not allowed in noscript before body.	1
A	Each a element must contain text or an img with an alt attribute.	1
A	img elements must have an accessible name.	1
A	This element uses JavaScript to behave like a link. Links like this cannot be tabbed to from the keyboard and are not read out when screen readers list the links on a page.	1
AA	Cannot use aria-label or aria-labelledby on elements and roles that prohibit naming.	1
AA	Ensure that text and background colors have enough contrast.	1
AA	The CSS outline or border style on this element makes it difficult or impossible to see the dotted link focus outline.	1
AAA	Avoid specifying a new window as the target of a link with target=_blank.	1
AAA	Don't use CSS animations or transitions in interactions without giving the user a way to turn them off.	1
AAA	Ensure that text and background colors have a 7:1 contrast ratio.	1

#### 4. KESIMPULAN

Setelah dilakukan evaluasi terhadap website Eka Hospital menggunakan beberapa *tools* pengecekan *web accessibility* seperti [webaccessibility.com](http://webaccessibility.com), [wave.webaim.org](http://wave.webaim.org), dan [powermapper.com](http://powermapper.com), ditemukan bahwa web [ekahospital.com](http://ekahospital.com) tidak cukup aksesibel bagi kaum disabilitas. Angka aksesibel pada web Eka hospital hanya sebesar 81%, dimana angka minimal bagi web untuk dikatakan sebagai web yang aksesibel adalah 85%. Hal ini terjadi karena terdapat 19 *errors*, 29 *contrast errors*, dengan 53 *alerts* pada web [ekahospital.com](http://ekahospital.com). Hal ini sangat disayangkan karena sebagai layanan kesehatan, Eka Hospital seharusnya menyediakan website sebagai sumber informasi yang ramah bagi seluruh publik, terutama publik penyandang disabilitas yang membutuhkan pelayanan kesehatan. Maka dari itu, perlu dilakukan pengkajian dan perbaikan ulang terhadap seluruh item pada web [ekahospital.com](http://ekahospital.com), mulai dari pencantuman *alternative text*, pemerhatian kontras warna, hingga *detail* kecil layaknya ukuran teks.

#### 5. DAFTAR REFERENSI

- Auditia, G. G. (2018). E-Government accessibility for disability persons. *Indonesian Journal of Disability Studies*.
- Eka Hospital. (n.d.). Eka Hospital. Retrieved June 20, 2023, from <https://ekahospital.com/>
- Hendi, I. N. (2020). Rancang bangun sistem informasi desa binaan Universitas Pembangunan Panca Budi berbasis web.
- Irawan, B., & Hidayat, M. N. (2020). Evaluasi aksesibilitas website Covid19.kaltimprov.go.id menggunakan sortsite 5.3.5. *Jurnal Paradigma*.
- Karim, Z. (2015). Peranan public relations dalam memberikan informasi tentang Asuransi Bumi Putera. *Acta Diurna*.
- Semua yang perlu Anda ketahui untuk menulis teks alternatif yang efektif - Dukungan Microsoft. (n.d.). Microsoft Support. Retrieved June 20, 2023, from <https://support.microsoft.com/id-id/office/semua-yang-perlu-anda-ketahui-untuk-menulis-teks-alternatif-yang-efektif-df98f884-ca3d-456c-807b-1a1fa82f5dc2>