

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Bentuk dari keterbukaan informasi yang bisa diakses bagi publik, serta diimplementasikan oleh pemerintah dengan memanfaatkan *Electronic Government (E-Government)*. *E-Government* merujuk pada usaha untuk menggunakan informasi dan teknologi komunikasi guna meningkatkan kinerja pemerintah dalam memberikan layanan publik dengan lebih efisien dan efektif, serta meningkatkan tingkat transparansi dan akuntabilitas (Falih Suaedi, Bintoro Wardianto. 2010:54). Hal ini juga perwujudan dari Pasal 1b Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik yaitu “hak memperoleh informasi merupakan hak asasi manusia dan keterbukaan informasi publik merupakan salah satu ciri penting negara demokratis yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat untuk mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik”. Maka dari itu setiap instansi maupun institusi terdapat Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID). PPID bertugas mengarahkan dan memberikan berbagai informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat dan menjadi hak setiap masyarakat untuk memperoleh informasi dari PPID.

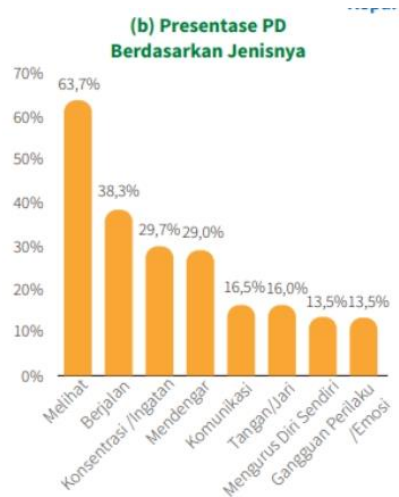
Keterbukaan akses informasi telah banyak diterapkan oleh pemerintahan maupun instansi di Indonesia. Keterbukaan informasi dapat menjadi salah satu indikator keberhasilan pelayanan publik karena dapat menjadi bentuk nyata bahwa pemerintah berhasil memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam menyelesaikan permasalahannya (John Fresly 2019:6) Namun, tidak semua akses informasi dapat dijangkau oleh setiap kalangan masyarakat terkhusus pada para penyandang disabilitas, bagi mereka akan lebih sulit memperoleh informasi karena kondisi yang dialami. Berdasarkan data yang diperoleh dari Indeks Inklusivitas Global 2022 yang menunjukkan upaya pembangunan inklusif dalam suatu negara. Mengukur implementasi pembangunan inklusif yang bertujuan untuk mencapai keadilan di berbagai bidang kehidupan, seperti kesetaraan ras/etnis, disabilitas, gender, dan agama dalam konteks politik, ekonomi, ketidaksetaraan pendapatan, tingkat penahanan, serta kebijakan imigrasi dan pengungsi, dan juga keterlibatan secara global ini mencakup pada aksesibilitas keterbukaan informasi bagi penyandang disabilitas.



**Gambar 1 1 Indeks Inklusivitas Global 2022**

*Sumber : 2020 Inclusiveness Index : Measuring Global Inclusion dan Marginality*

Data ini menunjukkan Indonesia yang berada pada peringkat 125 yang merujuk pada pelaksanaan pembangunan inklusif dan menunjukkan belum maksimal jika dibandingkan dengan negara-negara lainnya bahkan dalam lingkup negara-negara ASEAN. Hal ini terfokus pada salah satunya yaitu para penyandang disabilitas yang masih kurang dalam aksesibilitas maupun fasilitas untuk proses pemenuhan kebutuhan mereka, salah satunya pemenuhan informasi.



**Gambar 1 2 Persentase Penyandang Disabilitas Berdasarkan Jenisnya**

*Sumber : Susenas (2020)*

Hasil survei Badan Pusat Statistik (BPS), penyandang disabilitas dikategorikan menjadi delapan kelompok, yaitu tunanetra/kesulitan melihat, tunadaksa/kesulitan berjalan, konsentrasi/ingatan, tunarungu/kesulitan mendengar, tunawicara/kesulitan berkomunikasi, dan gangguan perilaku/emosi. Survei menunjukkan jumlah PD terbanyak yaitu PD yang mengalami kesulitan dalam indera penglihatan/tunanetra dengan jumlah 63,7%, yang kemudian disusul dengan kesulitan berjalan/tunadaksa dengan jumlah 38,3%, serta jumlah PD yang relatif paling sedikit di Indonesia yaitu gangguan perilaku/emosi.

Terpenuhinya informasi merupakan salah satu kebutuhan bagi setiap kalangan masyarakat. Dalam hal ini, pemerintah memiliki peranan penting dalam proses pemenuhan informasi bagi setiap masyarakat tanpa terkecuali. Biasanya, tugas dan tanggung jawab terhadap pelayanan masyarakat diemban oleh pemerintah (Yasef Firmansyah : 2019). Pemerintah harus lebih efektif dalam memberikan wadah terkait berbagai informasi yang layak diketahui oleh masyarakat. Indonesia sebagai Negara demokrasi dan Negara hukum sesuai dengan yang tercantum dalam Pasal 1 UUD 1945. Sesuai dengan prinsip suatu Negara demokrasi, maka Indonesia menjunjung tinggi salah satunya terjaminnya hak-hak asasi manusia (HAM).

Kebebasan dan hak-hak individu secara tegas diakui dalam UUD 1945 dan dinyatakan dalam Deklarasi Universal Hak Asasi Manusia (DUHAM), yang secara resmi diadopsi oleh Majelis Umum Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) pada tahun 1948. DUHAM menjadi standar umum mengenai Hak Asasi Manusia (HAM) yang diharapkan diimplementasikan dan dihormati oleh setiap negara di seluruh dunia (Maullida Fitria : 2022). Deklarasi ini juga menegaskan setiap individu harus terjamin dalam keterbukaan akses informasi, terdapat pada Pasal 19 yaitu “Setiap orang berhak atas kebebasan mempunyai dan mengeluarkan pendapat; dalam hal ini termasuk kebebasan menganut pendapat tanpa mendapat gangguan, dan untuk mencari, menerima dan menyampaikan keterangan-keterangan dan pendapat dengan cara apa pun dan dengan tidak memandang batas-batas”.

Dalam pemenuhan Hak ini, instansi dan perusahaan yang berada di bawah kementerian Badan Usaha Milik Negara (BUMN), telah membentuk layanan Keterbukaan Informasi Publik yaitu Pejabat Pengelola Informasi & Dokumentasi (PPID). PPID didirikan di setiap institusi, departemen, badan, dan entitas lainnya dengan tujuan menyelaraskan persepsi di bawah pemerintahan, sehingga menghindari terjadinya kebingungan atau ketidakjelasan terkait informasi kepada masyarakat atau publik (Sorta Sihombing : 2023). PT. Kereta Api Indonesia (Persero) (PT. KAI) yang merupakan perusahaan yang berada di bawah Kementerian BUMN, juga telah melaksanakan kewajiban mereka untuk memenuhi kebutuhan publik dalam pemenuhan informasi. PT. KAI (Persero) menggunakan *E-Government* yaitu *website* PPID yang terintegrasi dengan *website* utama PT. KAI (Persero) yaitu <https://ppid.kai.id/> sebagai sarana dalam penyedia berbagai informasi terkait perusahaan yang kemudian disalurkan kepada masyarakat. Adanya *website* ini akan sangat membantu masyarakat dalam memperoleh informasi terkait perusahaan. KAI terus mengembangkan layanannya dengan tujuan agar informasi dapat tersalurkan kepada seluruh kalangan masyarakat dengan latar belakang kondisi apapun, termasuk para penyandang disabilitas. Adanya *website* PPID yang ramah disabilitas akan sangat membantu para penyandang disabilitas dalam proses pemenuhan hak mendapatkan informasi, salah satu bentuk aksesibilitas ramah disabilitas pada *website* PPID KAI yaitu adanya suara narator yang menarasikan kalimat-kalimat yang ada pada *website*.



**Gambar 1 3 Website PPID PT. KAI (Persero)**

(Sumber : <https://ppid.kai.id/> )

Dalam hal ini PT. KAI (Persero) mengoptimalkan layanan informasi mereka agar dapat diakses oleh seluruh masyarakat. Berbeda dengan beberapa perusahaan di bawah kementerian BUMN lainnya seperti Telkom Indonesia yang pada *website* resmi PPID mereka, dimana belum ada aksesibilitas untuk penyandang disabilitas dalam mengakses informasi. Sehingga menjadikan PT. KAI (Persero) lebih unggul dalam keterbukaan informasi. Humas PT. KAI (Persero) dalam hal ini melakukan berbagai aktivitas kehumasan dalam proses sosialisasi kepada masyarakat terkhusus para penyandang disabilitas dalam mengenalkan layanan-layanan informasi yang ramah disabilitas.

Beberapa penelitian sebelumnya telah mengulas tentang penggunaan *E-Government* dengan mempertimbangkan penyandang disabilitas, seperti penelitian Maullida Fitria Averoes & Puji Rianto (2022) mengenai Model Layanan PPID Bawaslu dalam Menjamin Hak Penyandang Disabilitas Mengakses Informasi Publik. Hasil studi ini mencatat bahwa akses informasi publik telah dilakukan secara lisan dan elektronik, yang secara khusus efektif untuk memenuhi kebutuhan informasi penyandang disabilitas. Namun, akses informasi melalui *website* masih kurang ramah bagi penyandang disabilitas, terutama dalam hal aksesibilitas untuk tunanetra seperti *screen reader* atau *text to speech*. Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Agung Nurrahman, dkk (2021) membahas Pemanfaatan *Website* sebagai Bentuk Digitalisasi Pelayanan Publik di Kabupaten Garut. Fokus penelitian ini terletak pada manajemen *website* Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Garut sebagai bagian dari *E-Government* dalam pelayanan publik terkait informasi pariwisata dan kebudayaan di wilayah tersebut. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengelolaan *website* tersebut telah diperbarui dan mudah diakses oleh masyarakat.

Penelitian ini membahas hal-hal yang belum pernah dikaji dalam penelitian sebelumnya yaitu pada penelitian ini mengkaji tentang pemanfaatan *website* PPID sebagai media penyebaran informasi dan terfokus pada aksesibilitas yang ramah disabilitas. Berbeda dengan penelitian Maullida Fitria Averoes & Puji Rianto (2022) yang membahas model layanan PPID, dimana layanan ramah disabilitas yang disediakan dalam bentuk pelayanan langsung bagi penyandang disabilitas yang datang langsung ke kantor serta untuk layanan elektronik masih dalam tahapan optimalisasi

dan belum tersedianya aksesibilitas untuk tunanetra seperti *screen reader* atau *text to speech*. Pada penelitian Agung Nurrahman, dkk (2021) membahas Pemanfaatan Website sebagai Bentuk Digitalisasi Pelayanan Publik di Kabupaten Garut juga berbeda karena pada hasil penelitian menunjukkan pengelolaan website dapat dengan mudah diakses masyarakat, namun tidak dengan penyandang disabilitas sedangkan pada penelitian ini, membahas pemanfaatan *website* yang lebih ramah disabilitas dengan adanya *screen reader* dan menu aksesibilitas lain di dalam *website* PPID PT. KAI. Selain itu, penelitian ini diteliti dengan menggunakan *The Circular Model of SoMe* serta teori *New Media* (Media Baru) dengan tujuan untuk mengetahui pengoptimalan *website* PPID ramah disabilitas PT. KAI (Persero).

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis melalui penelitian kualitatif dengan melakukan wawancara dengan humas PT. KAI (Persero), ingin mengetahui bagaimana pemanfaatan *website* serta aktivitas kehumasan yang dilakukan oleh humas PT. KAI (Persero) dalam mengelola *website* ramah disabilitas.

## **1.2 Fokus Penelitian**

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui cara-cara PT. KAI (Persero) dalam melakukan penyebaran informasi ramah disabilitas terkait dengan PPID melalui *website*. Kemudian penulis juga ingin mengetahui bagaimana PT. KAI (Persero) mengoptimalkan *website* PPID bagi pengguna disabilitas serta mengelola informasi *website* PPID yang ramah disabilitas melihat bagaimana proses engage pada website PPID PT. KAI (Persero)

## **1.3 Pertanyaan Penelitian**

1. Bagaimana PT. KAI (Persero) melakukan optimalisasi *website* PPID bagi pengguna disabilitas?
2. Bagaimana *engage* pada *website* PPID PT. KAI (Persero)?

## **1.4 Tujuan Penelitian**

1. Mengetahui upaya PT. KAI (Persero) dalam mengoptimalkan *website* PPID bagi pengguna disabilitas.
2. Mengetahui *engage* pada *website* PPID PT. KAI (Persero).

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini memiliki potensi untuk memberikan kontribusi pada pengembangan pengetahuan di bidang kehumasan dalam pengelolaan keterbukaan informasi publik yang dilaksanakan oleh praktisi humas. Selain itu, diharapkan mampu melengkapi literatur ilmiah yang membahas aspek-aspek pengelolaan keterbukaan informasi publik, khususnya yang bersifat inklusif terhadap individu dengan disabilitas atau pengembangan komunikasi disabilitas.

### **1.5.2 Manfaat Praktis**

Harapannya, hasil dari penelitian ini dapat memberikan pemahaman mengenai pengelolaan *website*, terutama dalam konteks keterbukaan informasi publik yang bersahabat bagi individu dengan disabilitas, dan memberikan perspektif dari segi humas. Selain itu, diharapkan bahwa penelitian ini dapat memberikan kontribusi berupa masukan bagi praktisi humas dalam perannya untuk menyelenggarakan keterbukaan informasi publik melalui manajemen *website*, serta memenuhi hak akses informasi bagi seluruh warga Indonesia.

### 1.7 Waktu dan Lokasi Penelitian

No.	Jenis Kegiatan	Bulan									
		Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Maret	April	Mei	Juni	
1.	Pembahasan terkait topik penelitian										
2.	Pembuatan Bab 1, Bab 2, dan Bab 3 atau proposal penelitian										
3.	Pendaftaran Desk Evaluation										
4.	Penelitian dan pengumpulan data										
5.	Analisis dan pengolahan data										
6.	Sidang skripsi										

**Tabel 1. 1 Waktu dan Lokasi Penelitian**

*Sumber : Olahan Penulis*