

## HAK DIGITAL PENYANDANG DISABILITAS SEBAGAI BENTUK HAK ASASI MANUSIA GENERASI BARU DALAM ERA PELAYANAN ELEKTRONIK NEGARA

Khairani Misfa<sup>1</sup>, Lysa Angrayni<sup>2</sup>, Nanda Yudha Pratama<sup>3</sup>, Arpam Syaputra<sup>4</sup>,  
Muhammad Zaki<sup>5</sup>, Ahmad Mukti<sup>6</sup>

[12320721473@students.uin-suska.ac.id](mailto:12320721473@students.uin-suska.ac.id)<sup>1</sup>, [lysa.angrayni@uin-suska.ac.id](mailto:lysa.angrayni@uin-suska.ac.id)<sup>2</sup>,  
[12320720128@students.uin-suska.ac.id](mailto:12320720128@students.uin-suska.ac.id)<sup>3</sup>, [12320711252@students.uin-suska.ac.id](mailto:12320711252@students.uin-suska.ac.id)<sup>4</sup>,  
[12320714429@students.uin-suska.ac.id](mailto:12320714429@students.uin-suska.ac.id)<sup>5</sup>, [12320714099@students.uin-suska.ac.id](mailto:12320714099@students.uin-suska.ac.id)<sup>6</sup>

Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

**Abstrak:** Ekspansi layanan elektronik negara memang telah mengubah cara masyarakat berinteraksi dengan layanan publik, tapi perubahan itu datang dengan satu catatan yang kerap diabaikan, yaitu aksesibilitas bagi penyandang disabilitas masih sering tertinggal di belakang. Penelitian ini hadir untuk menelusuri hak digital penyandang disabilitas sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari evolusi hak asasi manusia generasi baru, khususnya dalam ruang pelayanan elektronik yang terus berkembang. Pendekatan yang digunakan bersifat yuridis normatif berbasis kepustakaan, menggali literatur ilmiah, norma hukum, dan kajian konseptual seputar aksesibilitas digital serta layanan publik berbasis teknologi. Yang ditemukan pun cukup mendasar, bahwa hambatan aksesibilitas bukan sekadar masalah teknis yang menunggu pembaruan sistem, melainkan bentuk eksklusi struktural yang secara langsung menggerus hak atas informasi, layanan publik, dan partisipasi yang setara. Hak digital penyandang disabilitas, dalam terang temuan ini, adalah ekspresi konkret dari HAM generasi baru yang menuntut negara tidak hanya menyediakan platform, tetapi benar-benar merancang, mengelola, dan mengevaluasinya secara inklusif. Lebih jauh, penelitian ini menegaskan bahwa desain layanan yang tidak ramah akses bukan hanya memperparah ketimpangan, tetapi juga mengikis legitimasi negara dalam menunaikan kewajiban HAM-nya. Aksesibilitas oleh karena itu harus berdiri sebagai prinsip yang melekat sejak awal siklus pelayanan dan bukan sekadar pelengkap yang bisa ditunda begitu saja ketika prioritas lain dianggap lebih mendesak. Penelitian ini sekaligus memperkaya diskursus akademik tentang titik temu antara HAM, disabilitas, dan teknologi, sembari menawarkan arah normatif bagi kebijakan digital yang lebih adil dan sungguh-sungguh inklusif.

**Kata Kunci:** Hak Digital, Penyandang Disabilitas, Hak Asasi Manusia Generasi Baru, Aksesibilitas Digital, dan Pelayanan Elektronik Negara.

**Abstract:** *The expansion of state- e services has indeed transformed the way people interact with public services, but this change comes with one often-overlooked caveat: accessibility for people with disabilities is still often lagging behind. This research aims to explore the digital rights of people with disabilities as an integral part of the evolution of new-generation human rights, particularly in the ever-expanding space of e services. The approach used is a legal-norms, and conceptual studies surrounding digital accessibility and technology-based public services. The findings are quite fundamental: accessibility barriers are not merely technical issues awaiting system updates, but rather forms of structural exclusion that directly erode the rights to information, public services, and equal participation. The digital rights of people with disabilities, in light of these findings, are a concrete expression of a new generation of human rights that demands that the state not only provide platforms but truly design, manage, and evaluate them inclusively. Furthermore, this research confirms that service design that is not accessible not only exacerbates inequality but also erodes the state's legitimacy in fulfilling its human rights obligations. Accessibility must therefore be an inherent principle from the beginning of the service cycle, not merely an add-on that can be postponed when other priorities are deemed more pressing. This research also enriches academic discourse on the intersection of human rights, disability, and technology, while offering normative direction for fairer and more truly inclusive digital policies.*

**Keywords:** *Digital Rights, Persons With Disabilities, New Generation Human Rights, Digital Accessibility, And State E-Services.*

## **PENDAHULUAN**

Era digitalisasi telah mengubah wajah pelayanan publik dari akarnya. Bukan hanya soal informasi atau administrasi kependudukan, layanan kesehatan hingga penanganan keluhan warga kini bermigrasi ke platform elektronik. Perserikatan Bangsa-Bangsa mencatat pertumbuhan pemerintahan digital yang konsisten di 193 negara anggotanya, dan keberadaannya kini dipandang sebagai tulang punggung pembangunan berkelanjutan di tengah perubahan global yang tak pernah berhenti. Namun di balik angka-angka yang terkesan menjanjikan itu, Internasional Telecommunication Union pada 2024 mengungkapkan realitas yang lebih kompleks: meskipun 5,5 miliar orang atau sekitar 68% populasi dunia sudah terhubung ke internet, masih ada 2,6 miliar orang yang sama sekali belum menyentuh dunia daring. Digitalisasi dengan kata lain belum setara. Situasi ini bertambah pelik ketika Organisasi Kesehatan Dunia mencatat bahwa sekitar 1,3 miliar jiwa – 16% dari penduduk bumi hidup dengan disabilitas. Angka sebesar itu membuat aksesibilitas digital tidak bisa lagi diperlakukan sebagai isu sampingan. Ini soal hak. Dan dalam kerangka itulah hak digital penyandang disabilitas kini menjadi perdebatan global yang menyentuh kualitas demokrasi, keadilan sosial, sekaligus efektivitas layanan publik berbasis teknologi.

Pergeseran ini membawa implikasi serius pada cara kita memahami hak asasi manusia. Tidak lagi cukup berbicara soal hak sipil dan politik dalam pengertian klasiknya ada generasi hak baru yang tumbuh di ruang digital dan menuntut pengakuan yang lebih serius. Perlindungan terhadap penyandang disabilitas harus selalu dikembalikan pada kerangka CRPD, yang secara tegas mewajibkan negara menjamin partisipasi setara, non-diskriminasi, dan aksesibilitas bukan sebagai bonus, melainkan sebagai prasyarat.<sup>1</sup> Dari titik itu, hak atas informasi, layanan publik, dan teknologi yang bisa diakses berkembang menjadi dimensi baru hak digital yang inheren dalam masyarakat berbasis data. PBB sendiri melalui Strategi Inklusi Disabilitas-nya, menempatkan inklusi sebagai fondasi bukan pelengkap dalam agenda HAM dan tata kelola global. Yang menarik, perspektif ini menunjukkan bahwa hak digital penyandang disabilitas bukan sekadar cabang dari hak atas teknologi. Ia adalah produk dari evolusi pemikiran HAM itu sendiri yang kini menuntut negara tidak hanya hadir, tetapi aktif terlibat dalam desain, distribusi, dan pengawasan layanan elektronik. Pelayanan elektronik negara dalam konteks ini menjadi laboratorium nyata untuk menguji apakah HAM generasi baru ini benar-benar hidup dalam praktik.

Sayangnya, ekspansi layanan elektronik kerap berlari lebih cepat daripada kesiapan aksesibilitasnya. Situs-situs layanan kesehatan digital di Indonesia masih menyimpan celah aksesibilitas yang cukup dalam, sehingga digitalisasi justru bisa memperparah ketimpangan akses alih-alih mengatasinya.<sup>2</sup> Sejalan dengan itu, *e-accessibility* dan pengalaman pengguna bukan sekadar variabel teknis, melainkan penentu apakah teknologi benar-benar bermakna bagi penyandang disabilitas atau hanya hadir sebagai formalitas.<sup>3</sup> Sementara itu, peningkatan akses informasi di institusi publik baru dapat terwujud apabila

---

<sup>1</sup> Ni Putu Rai Yuliantini, Anak Agung Istri Atu Dewi, and Ni Ketut Supasti Darmawan, "IMPLEMENTATION OF CONVENTION ON THE RIGHTS OF PERSONS WITH DISABILITIES IN PROVIDING LEGAL PROTECTION FOR PERSONS WITH DISABILITIES IN INDONESIA IMPLEMENTASI KONVENSI TENTANG HAK-HAK PENYANDANG DISABILITAS DI INDONESIA," *Jurnal Ilmiah Pendidikan Pancasila Dan Kewarganegaraan* 6 (2021): 129–37.

<sup>2</sup> Hanny Hafiar et al., "Evaluating Accessibility of e - Health Websites in Indonesia : Bridging the Digital Divide for People with Disabilities," 2025, 1–9, <https://doi.org/10.4103/jehp.jehp>.

<sup>3</sup> Azizah Nurfauziah Yusril, "E-Accessibility Analysis in User Experience for People with Disabilities," *Indonesian Journal of Disability Studies* 7, no. 1 (2020): 106–9.

terdapat intervensi layanan disabilitas yang terencana, yang menegaskan bahwa inklusi tidak hadir secara otomatis hanya karena sistem telah terdigitalisasi.<sup>4</sup> Ketika semakin banyak fungsi negara dipindahkan ke kanal digital tanpa desain yang inklusif, penyandang disabilitas justru berhadapan dengan bentuk eksklusi baru: terputus dari informasi, dari hak-hak administratif, dari manfaat yang seharusnya mereka terima. Hambatan digital pada akhirnya bukan soal teknis semata. Ia adalah soal hak yang gagal ditunaikan.

Indonesia tidak berdiri di luar pusaran ini. Layanan elektronik negara terus bertumbuh seperti situs, aplikasi, platform publik bermunculan namun inklusi di dalamnya masih menghadapi tantangan yang khas. Kesenjangan literasi digital antarwilayah masih menganga, kapasitas kelembagaan antarlembaga belum setara, dan penerapan standar aksesibilitas belum merata. Masalah ini tidak berhenti di sektor swasta, melainkan juga merambah layanan kesehatan digital yang berkaitan langsung dengan pemenuhan hak dasar warga, yang hingga kini belum sepenuhnya bebas dari probem aksesibilitas.<sup>5</sup> Di sisi lain, terdapat sinyal positif dari kajian terhadap Perpustakaan Nasional RI yang menunjukkan adanya respons kelembagaan terhadap kebutuhan akses penyandang disabilitas.<sup>6</sup> Namun respons itu masih berjalan sendiri-sendiri, belum menyatu dalam ekosistem layanan elektronik yang lebih luas. Indonesia, dengan demikian, tidak hanya butuh infrastruktur digital yang lebih kuat. Yang lebih mendasar adalah perubahan paradigma yaitu menempatkan aksesibilitas bukan sebagai fitur tambahan yang bisa ditunda, melainkan sebagai prinsip yang sudah tertanam sejak layanan itu dirancang. Di sinilah penelitian ini menemukan relevansinya: sebagai upaya membaca hak digital penyandang disabilitas tepat di persimpangan antara teknologi, administrasi publik, dan perlindungan HAM.

Penelitian terdahulu pada umumnya telah membahas berbagai aspek penting sesuai fokus kajian masing-masing tetapi belum menghadirkan hubungan yang menyatu dalam satu kerangka pembahasan yang utuh. Pertama, terdapat kajian yang membangun fondasi normatif yang kokoh, tetapi belum menyentuh bagaimana hak digital beroperasi sebagai ekspresi HAM generasi baru dalam arsitektur layanan elektronik secara konkret.<sup>7</sup> Selanjutnya, terdapat pula penelitian yang berhasil memotret hambatan teknis dan empiris secara tajam, namun belum menempatkannya dalam diskursus HAM maupun kewajiban negara sebagai penyelenggara layanan.<sup>8</sup> Sementara itu, kajian lain memberikan gambaran praktik yang berharga, tetapi masih terlalu spesifik pada satu sektor sehingga belum mampu menghasilkan kontruksi konseptual yang lebih luas.<sup>9</sup> Celah itulah yang coba diisi oleh penelitian ini dan bukan dengan sekedar menggabungkan pendekatan yang ada, melainkan dengan menawarkan pembacaan integratif yang menghubungkan norma HAM, desain aksesibilitas, dan tanggung jawab negara secara bersamaan. Secara teoritis, ini

---

<sup>4</sup> Fachri Rahmady, Fransiska Timoria Samosir, and Lailatus Sadiyah, "Peran Layanan Disabilitas Dalam Meningkatkan Aksesibilitas Informasi Di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia," *Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi* 9, no. 1 (2025): 1–12, <https://doi.org/10.29240/tik.v9i1.12446>.

<sup>5</sup> Hafiar et al., "Evaluating Accessibility of e - Health Websites in Indonesia : Bridging the Digital Divide for People with Disabilities."

<sup>6</sup> Rahmady, Samosir, and Sadiyah, "Peran Layanan Disabilitas Dalam Meningkatkan Aksesibilitas Informasi Di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia."

<sup>7</sup> Yuliantini, Dewi, and Darmawan, "IMPLEMENTATION OF CONVENTION ON THE RIGHTS OF PERSONS WITH DISABILITIES IN PROVIDING LEGAL PROTECTION FOR PERSONS WITH DISABILITIES IN INDONESIA IMPLEMENTASI KONVENSI TENTANG HAK-HAK PENYANDANG DISABILITAS DI INDONESIA."

<sup>8</sup> Yusril, "E-Accessibility Analysis in User Experience for People with Disabilities."

<sup>9</sup> Rahmady, Samosir, and Sadiyah, "Peran Layanan Disabilitas Dalam Meningkatkan Aksesibilitas Informasi Di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia."

adalah upaya memperluas cakrawala diskursus HAM ke dalam wilayah digital-disabilitas yang selama ini kurang terpetakan. Secara praktis, penelitian ini diharapkan menjadi pijakan nyata bagi penguatan kebijakan, standar aksesibilitas, dan desain layanan elektronik negara yang benar-benar inklusif bagi semua warga tanpa terkecuali.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode kepustakaan (*library research*) dengan pendekatan yuridis normatif yang berorientasi pada penelaahan mendalam terhadap norma hukum terkait hak digital penyandang disabilitas sebagai bagian dari perkembangan hak asasi manusia generasi baru dalam konteks pelayanan elektronik negara. Fokus kajian tidak hanya berhenti pada teks hukum semata, tetapi juga merambah pada bagaimana asas dan konstruksi hukum tersebut dipahami serta dikembangkan dalam literatur akademik, khususnya artikel jurnal yang membahas isu aksesibilitas digital dan perlindungan hak penyandang disabilitas.<sup>10</sup> Pendekatan ini memberi ruang untuk melihat hukum tidak sekadar aturan tertulis, melainkan sebagai sistem nilai yang terus bergerak mengikuti dinamika teknologi dan kebutuhan masyarakat. Data yang digunakan dalam penelitian ini bersifat sekunder, terdiri dari berbagai artikel jurnal ilmiah baik nasional maupun internasional yang diperoleh melalui basis data akademik seperti Google Scholar. Proses pemilihan sumber dilakukan secara selektif dengan mempertimbangkan relevansi tema, kualitas publikasi, serta aktualitas dalam kurun waktu 2020 hingga 2025. Pengumpulan data dilakukan melalui studi dokumentasi yang tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga analitis, yakni dengan mengidentifikasi, mengelompokkan, dan menelaah literatur yang berkaitan dengan konsep hak digital, aksesibilitas layanan elektronik, serta implementasi hak penyandang disabilitas dalam kerangka hukum yang berlaku. Tahapan ini penting untuk memastikan bahwa data yang digunakan benar-benar mencerminkan perkembangan wacana ilmiah terkini. Analisis data dilakukan secara kualitatif dengan memadukan analisis normatif dan *content analysis*, sehingga memungkinkan peneliti memahami makna di balik teks serta hubungan antar konsep yang muncul dalam literatur. Prosesnya berlangsung melalui reduksi data, penyajian secara sistematis, hingga penarikan kesimpulan yang bersifat argumentatif dan komprehensif.<sup>11</sup> Melalui pendekatan ini, penelitian tidak hanya mengungkap kesenjangan antara norma hukum dan praktik pelayanan elektronik negara, tetapi juga mencoba merumuskan kembali posisi hak digital sebagai bagian integral dari hak asasi manusia generasi baru. Hasil akhirnya diharapkan tidak berhenti pada deskripsi fenomena, melainkan mampu memberikan arah normatif yang lebih tajam dalam mendorong kebijakan dan desain layanan publik digital yang inklusif dan berkeadilan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pembahasan ini berangkat dari sebuah premis yang sebenarnya sudah tersirat dalam temuan penelitian, yakni bahwa soal aksesibilitas digital bagi penyandang disabilitas bukan lagi sekadar urusan teknis yang bisa dikesampingkan, melainkan cerminan nyata dari cara negara membuktikan atau justru mengingkari tanggung jawabnya terhadap hak asasi manusia lewat sistem pelayanan elektronik yang dibangun atas nama rakyat bukan soal kabel dan kode, tapi soal siapa yang diakui keberadaannya oleh negara dan siapa yang

---

<sup>10</sup> Ahmad et al., *BUKU AJAR METODE PENELITIAN & PENULISAN HUKUM*, ed. Sepriano and Efitra, 2024.

<sup>11</sup> Fitria Widiyani Roosinda et al., *Metode Penelitian Kualitatif*, ed. Dian Utami Sutiksno, Ratnadewi, and Ismi Aziz, 2021.

tidak. Transformasi digital yang terus berjalan bukan sekadar pergantian alat, melainkan perubahan mendasar dalam cara negara dan warga saling berhubungan, di mana indeks *e-government* terus naik, internet menjangkau wilayah yang dulu susah dijangkau, dan aplikasi pemerintah terus bermunculan tanpa henti. Tapi di balik angka-angka yang terlihat membanggakan itu, ada pertanyaan penting yang jarang diajukan: siapa yang benar-benar bisa mengakses semua itu? Ruang digital bukan lagi pilihan sampingan karena ia sudah menjadi arena utama tempat hak-hak warga diperjuangkan, dipenuhi, dan kalau tidak waspada, juga diabaikan. Ketika hasil penelitian menunjukkan bahwa hambatan aksesibilitas terus muncul di tempat yang sama, yaitu akses informasi yang tertutup, teknologi bantu yang tidak kompatibel, antarmuka yang seolah dirancang hanya untuk satu jenis pengguna, dan standar aksesibilitas yang lebih banyak ada di dokumen ketimbang di dalam sistem, maka yang dipertaruhkan sudah jauh melampaui soal efisiensi teknis, karena yang sedang diuji adalah legitimasi layanan itu sendiri, apakah layanan ini sungguh mencerminkan kehadiran negara yang bertanggung jawab, atau sekadar tampilan digital yang gagah di luar tapi tertutup di dalam.

Kerangka CRPD sudah lama menegaskan bahwa aksesibilitas adalah syarat utama, bukan nilai tambah, sehingga partisipasi yang setara tidak akan pernah terwujud kalau pintu masuknya saja sudah terhalang. Literatur terkini memperkuat pandangan ini dengan menunjukkan bahwa yang disebut *digital disability divide* jauh lebih dalam dari sekadar soal siapa yang pakai teknologi dan siapa yang tidak, karena ini menyangkut kesenjangan dalam pengalaman hidup, dalam kebebasan seseorang mengelola hidupnya sendiri, dan dalam mutu akses terhadap layanan yang semestinya menjadi hak semua orang tanpa terkecuali.<sup>12</sup> Maka temuan penelitian ini bukan hanya membenarkan apa yang sudah dirasakan penyandang disabilitas setiap harinya, ia juga menegaskan secara akademis bahwa hak digital mereka bukan turunan dari hak-hak lain yang dianggap lebih penting, melainkan ungkapan yang melekat dari HAM generasi baru yang bekerja dalam ekosistem digital yang sudah semakin dalam mengakar dan tidak lagi bisa dipisahkan dari kehidupan sehari-hari. Dalam literatur maupun kebijakan, ada kecenderungan yang cukup kuat untuk memisahkan urusan normatif dari urusan teknis, seolah hukum dan desain adalah dua dunia yang berbeda dan hanya sesekali bersinggungan, padahal pemisahan itu mungkin nyaman secara administratif tapi sesungguhnya berbahaya karena ia menutupi sesuatu yang penting, bahwa setiap keputusan teknis dalam proses merancang sistem adalah juga keputusan politik tentang siapa yang dianggap pengguna dan siapa yang tidak. Relasi kuasa tidak hanya bekerja di ruang sidang atau ruang rapat kebijakan, ia juga bekerja di dalam diskusi desain produk, dalam pilihan jenis huruf, dalam urutan menu navigasi, serta dalam pertimbangan apakah sebuah tombol perlu diberi label teks atau cukup dengan gambar ikan.

Kajian *e-accessibility* di Indonesia sudah lama menunjukkan hal ini, bahwa pengalaman pengguna penyandang disabilitas tidak ditentukan oleh ada atau tidaknya sebuah platform, melainkan oleh cara platform itu dirancang dan untuk siapa ia secara tidak langsung ditujukan,<sup>13</sup> sehingga keberhasilan digitalisasi tidak bisa diukur dari berapa banyak aplikasi yang diluncurkan dalam satu tahun karena mungkin saja ratusan aplikasi baru hadir, tapi kalau tidak satu pun yang bisa diakses oleh pengguna tunanetra atau pengguna dengan keterbatasan gerak, maka kemajuan itu hanyalah kemajuan yang pilih-pilih, dan pilih-pilih artinya diskriminatif. Tinjauan global memperlihatkan pola yang

---

<sup>12</sup> Linda Pettersson et al., "Disability Digital Divide: Survey of Accessibility of EHealth Services as Perceived by People with and without Impairment," *BMC Public Health*, 2023, 1–13, <https://doi.org/10.1186/s12889-023-15094-z>.

<sup>13</sup> Yusril, "E-Accessibility Analysis in User Experience for People with Disabilities."

serupa, di mana portal-portal *e-government* secara resmi tersedia bahkan ada yang mendapat penghargaan desain tapi gagal memenuhi prinsip aksesibilitas paling mendasar sekalipun karena sejak awal penggunaannya dibayangkan hanya sebagai satu tipe manusia yang muda, tanpa disabilitas, melek digital, dan punya koneksi internet yang lancar.<sup>14</sup> Temuan penelitian ini memperluas cakrawala analisis dengan cara yang cukup tajam karena kegagalan desain dan kegagalan normatif bukan dua hal yang terpisah, melainkan dua nama untuk satu kenyataan yang sama, di mana desain adalah titik di mana nilai-nilai hukum mendarat ke dunia nyata atau justru diingkari tanpa perlu satu pun surat keputusan resmi. Antarmuka yang tidak bisa dibaca oleh *screen reader* bukan sekadar *bug* yang belum diperbaiki, melainkan pernyataan diam-diam bahwa pengguna tunanetra tidak termasuk dalam kategori pengguna yang layak dilayani, sementara navigasi yang membingungkan bukan hanya soal desain yang buruk karena ini adalah eksklusi yang dilembagakan lewat cara sistem dirancang, dan konten yang tidak ditata secara semantik dan hierarkis bukan sekadar kesalahan teknis melainkan produk dari proses yang tidak pernah benar-benar membayangkan pengguna dengan kebutuhan berbeda sebagai subjek yang nyata dan setara. Karena itu, desain digital harus dibaca sebagai bagian dari praktik hukum dan kebijakan publik, karena di balik setiap keputusan desain tersimpan jawaban atas pertanyaan tentang siapa yang kita anggap ada, dan ketika desain mengabaikan sebagian warga, jawabannya sudah cukup jelas meski tidak ada yang mengucapkan dengan lantang. Perspektif ini menggeser titik fokus analisis dari pertanyaan “bagaimana sistem ini dibangun” menjadi “untuk siapa dan dengan asumsi tentang siapa sistem ini dirancang”, sebuah pergeseran yang terdengar kecil tapi konsekuensinya besar karena ia membuka ruang untuk mempertanyakan bias struktural yang tertanam dalam proyek teknologi negara, bias yang sering tidak disadari justru karena dianggap lumrah dan normal.

Hambatan aksesibilitas digital bukan fenomena yang hanya muncul di satu sektor atau satu lembaga tertentu karena ia hadir di mana-mana dengan wajah yang berbeda-beda tapi berakar pada logika yang sama. Di sektor kesehatan digital, penyandang disabilitas secara konsisten menghadapi kesulitan yang lebih besar dibanding pengguna pada umumnya, bukan hanya dari sisi teknis tapi juga dari sisi kognitif dan pengalaman pengguna secara keseluruhan, dan ini bukan kebetulan karena teknologi kesehatan yang seharusnya menjadi alat pemerataan akses justru mereproduksi ketimpangan yang sudah ada lantaran sejak awal dirancang tanpa sungguh-sungguh mempertimbangkan keragaman penggunaannya.<sup>15</sup> Paradoks ini mengkhawatirkan karena semakin canggih teknologinya, semakin besar potensinya untuk meninggalkan mereka yang tidak pernah masuk dalam bayangan para perancangannya.

Literatur tentang kesehatan mental digital dan layanan berbasis teknologi lainnya juga menegaskan hal yang sama dengan lebih tegas, bahwa inklusi digital yang sejati hanya bisa tercapai jika keragaman kebutuhan pengguna benar-benar diperhatikan sejak fase paling awal pengembangan sistem, bukan sebagai koreksi di belakang hari, bukan sebagai fitur tambahan versi berikutnya, dan bukan sebagai respons terhadap keluhan

---

<sup>14</sup> Konstantinos I Roumeliotis and Nikolaos D Tselikas, “Evaluating Progressive Web App Accessibility for People with Disabilities,” 2022, 350–69.

<sup>15</sup> Jennifer Fortune et al., “Understanding the Use of Digital Technologies to Provide Disability Services Remotely during the COVID - 19 Pandemic ; a Multiple Case Study Design,” *BMC Health Services Research*, 2024, 1–17, <https://doi.org/10.1186/s12913-024-10652-6>.

pengguna yang sudah terlanjur kecewa,<sup>16</sup> karena kalimat “aksesibilitas nanti saja” mungkin terdengar pragmatis tapi sesungguhnya ia sedang menangguk hak, dan menunda hak adalah bentuk pelanggaran hak itu sendiri. Indonesia, dengan segala keragaman dan kompleksitas geografis, demografis, dan sosial-budanyanya, menghadirkan konteks yang sangat relevan untuk melihat pola ini lebih dekat di mana di sektor perpustakaan digital, kesehatan, maupun berbagai layanan publik lainnya, aksesibilitas hampir selalu hadir sebagai tambalan belakang yang baru terpikirkan ketika ada keluhan atau ketika ada regulasi baru yang memaksa, dan sangat jarang ia hadir sebagai prinsip desain yang sudah tertanam sejak awal pengembangan.<sup>17</sup> Pola ini bukan kebetulan dan bukan sekadar soal keterbatasan anggaran, melainkan cerminan dari paradigma pembangunan digital yang tidak pernah benar-benar menempatkan inklusivitas sebagai nilai inti, melainkan hanya sebagai nilai tambah yang bisa ditunda, diperkecil, atau bahkan diabaikan kalau dianggap tidak mendesak. Yang lebih mengkhawatirkan adalah dampak struktural dari pola seperti ini, karena digitalisasi yang tidak dibarengi aksesibilitas yang sungguh-sungguh tidak berdiri diam melainkan bergerak ke arah yang memperparah ketimpangan. Eksklusi yang dulu terjadi di loket pelayanan, di mana petugas bisa langsung melihat kebutuhan warga dan kalau mau bisa membantu, kini bergeser ke level arsitektur sistem yang jauh lebih dingin dan jauh lebih sulit diintervensi, di mana tidak ada petugas yang bisa ditemui dan tidak ada alternatif yang bisa diminta langsung di tempat, sehingga sistem menolak tanpa ada yang bisa dimintai pertanggungjawaban atas penolakan itu. Inilah yang dimaksud dengan eksklusi yang bekerja di level struktur karena lebih sistemik, lebih tersembunyi, dan justru karena itu lebih sulit dilawan, sehingga digitalisasi tanpa aksesibilitas tanpa aksesibilitas yang sejati adalah eksklusi administratif yang bersembunyi di balik narasi modernisasi dan semakin canggih teknologinya, semakin rapi pula ia bersembunyi.

Ada satu dimensi dari temuan penelitian ini yang secara akademis paling layak mendapat perhatian lebih, yaitu implikasinya terhadap wacana HAM generasi baru, dan ini bukan soal kecil karena selama bertahun-tahun hak-hak generasi baru seperti hak atas pembangunan, hak atas lingkungan digital yang aman, dan hak atas identitas digital dibahas dalam tingkat keabstrakan yang tinggi lewat dokumen normatif, deklarasi, dan resolusi yang semuanya penting tapi semuanya juga terasa jauh dari kehidupan nyata warga yang harus mengakses layanan pemerintah dari ponselnya di sudut kota dengan sinyal yang sering putus. Penelitian ini melakukan sesuatu yang berbeda dengan menunjukkan bahwa hak digital penyandang disabilitas adalah wujud konkret dari evolusi HAM itu, bukan di atas kertas tapi di dalam sistem yang nyata dan bisa langsung diuji, apakah portal ini bisa diakses oleh pengguna dengan *screen reader*, apakah formulir ini bisa diisi oleh seseorang yang tidak bisa menggunakan mouse, dan apakah informasinya tersedia dalam format yang bisa dipahami oleh pengguna dengan disabilitas kognitif. Pertanyaan-pertanyaan itu bukan soal teknis semata karena mereka adalah pertanyaan tentang apakah hak benar-benar diwujudkan atau hanya diklaim, dan justru karena bisa diuji secara konkret, hak digital dalam konteks ini punya keunggulan analitis yang tidak dimiliki konsep HAM generasi baru lainnya, yaitu ia tidak bisa bersembunyi di balik retorika niat baik. Lebih dari itu, penelitian ini menawarkan rekonstruksi konseptual yang

---

<sup>16</sup> John Bunyi, Kathryn E Ringland, and Stephen M Schueller, “Accessibility and Digital Mental Health: Considerations for More Accessible and Equitable Mental Health Apps,” *Frontiers in Digital Health* 3, no. September (2021): 1–6, <https://doi.org/10.3389/fdgth.2021.742196>.

<sup>17</sup> Argo Wibowo, Antonius Rachmat Chrismanto, and Rosa Delima, “PEMBERIAN LAYANAN PRIORITAS DI RUMAH SAKIT BAGI PENYANDANG DISABILITAS MELALUI SiAPDi,” *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat* 4, no. 2 (2021): 55–65.

penting karena hak digital penyandang disabilitas bukan kategori baru yang berdiri sendiri dan terpisah dari hak-hak yang sudah ada, melainkan sebuah simpul pertemuan, titik di mana hak atas informasi, hak atas layanan publik, dan hak atas non-diskriminasi bertemu, berinteraksi, dan saling memperkuat dalam satu medan yang nyata. Selama ini hak-hak itu tersebar di berbagai instrumen hukum yang berbeda, ditangani kementerian yang berbeda, dan diukur dengan metrik yang berbeda pula, namun di ruang digital mereka bertemu dalam satu interaksi tunggal antara warga dan negara, dan kualitas interaksi itulah yang menentukan apakah semua hak tersebut terpenuhi atau tidak.

Temuan literatur terkini turut memperkuat pandangan ini dari sudut yang tak terduga, bahwa aksesibilitas digital yang baik ternyata tidak hanya menguntungkan penyandang disabilitas melainkan juga meningkatkan kualitas pengalaman semua pengguna, termasuk mereka yang tidak menyandang disabilitas permanen tapi sewaktu-waktu berada dalam situasi yang membatasi kemampuan mereka seperti mencoba mengakses layanan di tempat ramai, di bawah cahaya matahari yang menyilaukan, dengan satu tangan yang sibuk membawa barang, atau sekadar dengan mata lelah setelah seharian bekerja.<sup>18</sup> Inilah yang disebut *situasional disability* dan hampir semua orang pernah mengalaminya, sehingga aksesibilitas bukan soal melayani kelompok tertentu saja melainkan soal merancang sistem yang benar-benar manusiawi, soal mutu sistem, kecerdasan desain, dan efisiensi pelayanan publik yang seharusnya menjadi standar, bukan pengecualian. Dari sudut pandang kebijakan, temuan-temuan ini tidak bisa dibaca sebagai catatan akademis yang menarik lalu dilipat dan disimpan karena ia membawa implikasi praktis yang mendesak, yaitu bahwa kalau hak digital penyandang disabilitas adalah bagian hak terpisahkan dari HAM generasi baru yang mengikat negara secara normatif, maka menyediakan layanan elektronik yang tidak aksesibel bukan sekadar kelalaian teknis melainkan pelanggaran kewajiban hak asasi. Negara tidak cukup hanya meluncurkan sistem karena negara harus memastikan bahwa sistem itu bisa diakses secara setara, bermakna, dan bermartabat oleh semua warga tanpa terkecuali, tanpa membedakan berdasarkan kondisi disabilitas, lokasi, usia, atau keterbatasan lain yang tidak dipilih oleh siapa pun, dan ini bukan permintaan yang berlebihan melainkan penjabaran paling minimal dari komitmen konstitusional yang sudah ada, meskipun bahkan penjabaran minimal itu pun belum terpenuhi secara konsisten sebagaimana temuan penelitian ini tunjukkan dengan cukup jelas.

Perubahan yang dibutuhkan adalah perubahan cara pandang, bukan sekadar perubahan aturan, karena selama ini orientasi tata kelola pelayanan publik masih terlalu sempit di mana sukses artinya berhasil meluncurkan sistem bukan berhasil memastikan sistem itu benar-benar bekerja untuk semua orang, sehingga output yang jadi ukuran sementara *outcome* seperti mutu akses, kualitas pengalaman pengguna, dan efektivitas layanan bagi kelompok yang paling rentan hampir tidak pernah masuk dalam metrik evaluasi. Ini harus berubah karena SPBE tidak boleh lagi hanya diapresiasi dari berapa banyak aplikasi atau portal yang tersedia, melainkan harus dievaluasi dari seberapa jauh sistem-sistem itu memenuhi standar aksesibilitas secara konsisten, terukur, dan bisa dipertanggungjawabkan kepada semua lapisan pengguna, termasuk dan terutama mereka yang selama ini paling sering diabaikan. Temuan penelitian ini juga menyingkap tiga kelemahan struktural yang perlu diatasi secara bersamaan, yaitu lemahnya standarisasi teknis aksesibilitas yang berlaku secara nasional, tidak adanya mekanisme audit aksesibilitas yang independen dan terjadwal secara rutin, serta sangat minimnya

---

<sup>18</sup> Merve Ekin et al., "Impact of Web Accessibility on Cognitive Engagement in Individuals without Disabilities: Evidence from a Psychophysiological Study," 2025, 1–26, <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0328552>.

keterlibatan nyata penyandang disabilitas sebagai *co-designer* dan validator bukan sekadar responden survei kepuasan, dan ketiga kelemahan ini saling berkaitan karena tanpa standar yang jelas tidak ada yang bisa diaudit, tanpa audit tidak ada yang tahu seberapa jauh sistem-sistem itu menyimpang dari standar yang ada, dan tanpa keterlibatan penyandang disabilitas dalam proses desain, standar itu sendiri bisa jadi melewatkan hal-hal yang hanya bisa diketahui dari pengalaman langsung.

Integrasi antara kebijakan disabilitas dan kebijakan digital oleh karena itu bukan pilihan yang bisa ditimbang-timbang berdasarkan situasi politik saat ini melainkan sebuah keharusan struktural, karena tanpa integrasi itu dua jalur kebijakan ini akan terus berjalan sendiri-sendiri di mana masing-masing mengklaim inklusivitas tapi tidak ada mekanisme yang memastikan keduanya benar-benar bertemu di lapangan, sehingga digitalisasi yang berjalan tanpa integrasi semacam itu berisiko menjadi proyek teknokratis yang tidak peka terhadap realitas sosial dan justru memperparah ketimpangan yang sudah ada dengan cara yang lebih canggih dan lebih sulit untuk ditunjuk sebagai pelakunya. Seperti semua penelitian yang jujur, pembahasan ini juga perlu berhenti sejenak untuk mengakui batasannya sendiri, karena penelitian ini berbasis kepustakaan dengan pendekatan yuridis normatif yang kekuatannya ada pada kedalaman analisis konseptual bukan pada pengukuran empiris langsung, sehingga ia belum mengukur secara kuantitatif tingkat aksesibilitas portal-portal pemerintah tertentu yang saat ini beroperasi dan belum mewawancarai penyandang disabilitas tentang pengalaman mereka sehari-hari, dan itu adalah keterbatasan yang nyata serta tidak perlu ditutup-tutupi. Tapi di balik keterbatasan itu ada kekuatan tersendiri kalau kita mau melihatnya dengan jujur, karena penelitian ini tidak terikat pada satu kasus empiris yang mungkin terlalu spesifik untuk bisa digeneralisasi dan ia membangun kerangka konseptual yang lebih luas sebagai pijakan bagi penelitian berikutnya yang lebih empiris dan berbasis data, seperti audit aksesibilitas portal-portal pemerintah, studi mendalam tentang pengalaman pengguna, dan evaluasi kebijakan berbasis kepatuhan terhadap standar aksesibilitas, yang semuanya merupakan agenda riset mendesak dan membutuhkan fondasi konseptual seperti yang disediakan penelitian ini untuk berdiri kokoh di atasnya.

Pendekatan yuridis menjadi pondasi dasar yang tidak boleh diabaikan. Indonesia sendiri mengatur secara jelas tentang regulasi perlindungan terhadap penyandang disabilitas dalam hal teknologi, adapun regulasi itu bisa kita lihat dalam Undang-Undang nomor 8 Tahun 2016 Tentang perlindungan terhadap penyandang disabilitas khususnya di Pasal 18, 19 dan 123. Pasal 18 berbicara tentang aksesibilitas meliputi pemanfaatan fasilitas publik dengan mengedepankan penyesuaian individu contohnya seperti pengadaan kursi roda elektrik yang memudahkan kaum difabel untuk berinteraksi, selanjutnya di Pasal 19 negara hadir melalui regulasi yang mewajibkan setiap instansi pemerintah untuk menyediakan pendampingan, penerjemah berbasis AI, serta sarana dan prasarana yang memudahkan untuk diakses bagi penyandang disabilitas tanpa adanya pungutan biaya tambahan, lalu di Pasal 123 dengan tegas menekankan kewajiban pemerintah atas penyediaan informasi, terlihat dalam bentuk seperti kemudahan akses, format braille, tulisan besar, audio visual, hingga bahasa isyarat dari media digital yang sesuai dengan kebutuhan masing-masing penyandang disabilitas. Langkah-langkah pemerintah dalam hal ini guna menciptakan akses pelayanan publik yang setara dan menghadirkan pelayanan inklusif bagi kaum penyandang disabilitas.

Berbicara pelayanan yang mudah dan inklusif sangat bergantung pada seberapa jauh negara mampu menanamkan prinsip aksesibilitas secara substantif ke dalam seluruh siklus hidup layanan elektroniknya, dari desain, pengembangan, peluncuran, hingga evaluasi yang berkelanjutan, bukan sebagai tambahan atau fitur versi berikutnya, melainkan

sebagai prinsip dasar yang tidak bisa dikompromikan dan harus sesuai regulasi atau aturan yang berlaku. Masa depan pelayanan publik yang bermartabat tidak ditentukan oleh seberapa canggih teknologinya melainkan oleh seberapa manusiawi sistem itu dirancang, seberapa jauh ia mampu menjangkau, memahami, dan melayani semua warga secara setara, inklusif, dan terhormat tanpa membiarkan satu pun tertinggal di depan gerbang digital yang diklaim terbuka untuk semua, karena hak digital penyandang disabilitas dalam kerangka ini bukan hanya isu disabilitas melainkan cermin dari mutu demokrasi yang kita bangun, dari keseriusan kita terhadap keadilan sosial, dan dari kedewasaan kita sebagai negara hukum yang hidup di tengah masyarakat digital yang terus bergerak maju dan tidak akan berhenti menuntut pertanggungjawaban dari mereka yang mengklaim bertindak atas nama semua warga.

## **KESIMPULAN**

Penelitian ini pada akhirnya sampai pada sesuatu yang sulit dibantah, bahwa hak digital penyandang disabilitas bukan sekadar elemen yang disisipkan agar kebijakan terlihat lengkap, melainkan cara paling jujur untuk mengukur apakah negara benar-benar hadir secara adil dalam setiap layanan elektronik yang diklaim dibangun untuk semua orang. Ketika aksesibilitas terus ketinggalan, persoalannya bukan lagi soal sistem yang belum sempurna, karena yang sedang dipertanyakan jauh lebih dalam dari itu, yaitu siapa yang sesungguhnya diakui keberadaannya dalam infrastruktur digital yang disebut milik publik itu. Digitalisasi yang terus bergerak tanpa kesadaran inklusif sejak awal justru bisa melahirkan ruang eksklusif baru yang jauh lebih senyap dan jauh lebih sulit diintervensi, dan di sinilah hak digital penyandang disabilitas menemukan maknanya yang paling konkret sebagai wujud nyata dari evolusi hak asasi manusia yang kini tidak bisa lagi dipisahkan dari cara negara melayani warganya sehari-hari. Kualitas sebuah sistem, dengan kata lain, tidak lagi cukup diukur dari teknologi yang ada di baliknya, karena ukuran yang sesungguhnya adalah seberapa jauh sistem itu bisa menjangkau dan seberapa sedikit orang yang dibiarkan berdiri di luarnya. Aksesibilitas dalam pengertian ini bukan fitur yang bisa ditambahkan belakangan, melainkan titik awal yang menentukan apakah sebuah layanan publik layak disebut bermakna atau hanya selesai secara administratif. Dari sini, langkah yang perlu diambil sebenarnya tidak terlalu rumit untuk dirumuskan meski dalam praktiknya jarang semudah itu, karena kebijakan digital dan kebijakan disabilitas tidak bisa terus berjalan di rel masing-masing seolah tidak saling berkaitan dan keduanya perlu diintegrasikan secara serius, bukan dalam dokumen rencana yang rapi tapi kosong di lapangan. Negara harus beranjak dari kebiasaan meluncurkan sistem lalu baru memikirkan siapa yang bisa mengaksesnya, sebab standar aksesibilitas perlu menjadi bagian dari tahap paling awal perancangan dan bukan sekadar koreksi yang disisipkan di versi berikutnya ketika keluhan sudah terlanjur menumpuk. Evaluasi yang rutin dan bukan yang seremonial, serta keterlibatan penyandang disabilitas sebagai pihak yang benar-benar menguji dan membentuk sistem bukan hanya sebagai objek survei, adalah dua hal yang tidak bisa lagi dinegosiasikan jika inklusivitas ingin menjadi kenyataan dan bukan sekadar narasi yang terdengar baik di atas panggung. Standar nasional yang lebih kuat dan audit yang berkelanjutan juga diperlukan agar aksesibilitas tidak terus hidup hanya sebagai pernyataan niat yang tidak pernah benar-benar diuji, sementara penelitian ini sekaligus memberi sinyal bahwa kajian empiris lanjutan masih sangat dibutuhkan, yang turun langsung ke pengalaman nyata pengguna, yang mendengar dan mencatat dari dekat dan bukan hanya menyimpulkan dari jauh. Sebab pada akhirnya, layanan digital yang inklusif bukan soal seberapa banyak fitur yang tersedia, melainkan soal apakah setiap warga tanpa pengecualian benar-benar bisa masuk ke dalamnya dan merasakan bahwa sistem itu

memang dirancang dengan mereka dalam pikiran.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Ahmad, Muhammad Fachrurrazy, Sawitri Yuli Hartati, Mia Amalia, Engrina Fauzi, Selamat Lumban Gaol, Dirah Nurmila Siliwadi, and Takdir. *BUKU AJAR METODE PENELITIAN & PENULISAN HUKUM*. Edited by Sepriano and Efitra, 2024.
- Bunyi, John, Kathryn E Ringland, and Stephen M Schueller. "Accessibility and Digital Mental Health : Considerations for More Accessible and Equitable Mental Health Apps." *Frontiers in Digital Health* 3, no. September (2021): 1–6. <https://doi.org/10.3389/fdgth.2021.742196>.
- Ekin, Merve, Krzysztof Krejtz, Carlos Duarte, Leticia Seixas Pereira, Ann Marcus-Quinn, and Izabela Krejtz. "Impact of Web Accessibility on Cognitive Engagement in Individuals without Disabilities : Evidence from a Psychophysiological Study," 2025, 1–26. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0328552>.
- Fortune, Jennifer, Manjula Manikandan, Sarah Harrington, Owen Hensey, Claire Kerr, Sebastian Koppe, Thilo Kroll, et al. "Understanding the Use of Digital Technologies to Provide Disability Services Remotely during the COVID - 19 Pandemic ; a Multiple Case Study Design." *BMC Health Services Research*, 2024, 1–17. <https://doi.org/10.1186/s12913-024-10652-6>.
- Hafiar, Hanny, Yuliani Dewi Risanti, Frila Nurfadila, Eny Ratnasari, Adzkia K Dipa, Riki Nasrullah, and Abdul Q Safi. "Evaluating Accessibility of e - Health Websites in Indonesia : Bridging the Digital Divide for People with Disabilities," 2025, 1–9. <https://doi.org/10.4103/jehp.jehp>.
- Pettersson, Linda, Stefan Johansson, Ingrid Demmelmaier, and Catharina Gustavsson. "Disability Digital Divide : Survey of Accessibility of EHealth Services as Perceived by People with and without Impairment." *BMC Public Health*, 2023, 1–13. <https://doi.org/10.1186/s12889-023-15094-z>.
- Rahmady, Fachri, Fransiska Timoria Samosir, and Lailatus Sadiyah. "Peran Layanan Disabilitas Dalam Meningkatkan Aksesibilitas Informasi Di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia." *Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi* 9, no. 1 (2025): 1–12. <https://doi.org/10.29240/tik.v9i1.12446>.
- Roosinda, Fitria Widiyani, Ninik Sri Lestari, A A Gde Satia Utama, Hastin Umi Anisah, Albert Lodewyk Sentosa Siahaan, Siti Hadiyanti Dini Islamiati, Kadek Ayu Astiti, Nurul Hikmah, and Muhammad Iqbal Fasa. *Metode Penelitian Kualitatif*. Edited by Dian Utami Sutiksno, Ratnadewi, and Ismi Aziz, 2021.
- Roumeliotis, Konstantinos I, and Nikolaos D Tselikas. "Evaluating Progressive Web App Accessibility for People with Disabilities," 2022, 350–69.
- Wibowo, Argo, Antonius Rachmat Chrismanto, and Rosa Delima. "PEMBERIAN LAYANAN PRIORITAS DI RUMAH SAKIT BAGI PENYANDANG DISABILITAS MELALUI SiAPDi." *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat* 4, no. 2 (2021): 55–65.
- Yuliartini, Ni Putu Rai, Anak Agung Istri Atu Dewi, and Ni Ketut Supasti Darmawan. "IMPLEMENTATION OF CONVENTION ON THE RIGHTS OF PERSONS WITH DISABILITIES IN PROVIDING LEGAL PROTECTION FOR PERSONS WITH DISABILITIES IN INDONESIA IMPLEMENTASI KONVENSI TENTANG HAK-HAK PENYANDANG DISABILITAS DI INDONESIA." *Jurnal Ilmiah Pendidikan Pancasila Dan Kewarganegaraan* 6 (2021): 129–37.
- Yusril, Azizah Nurfauziah. "E-Accessibility Analysis in User Experience for People with Disabilities." *Indonesian Journal of Disability Studies* 7, no. 1 (2020): 106–9.