Pedoman ITU

Tentang bagaimana memastikan agar informasi, layanan dan produk digital dapat diakses oleh semua orang, termasuk penyandang disabilitas selama pandemi COVID-19i

Dunia sedang menghadapi kondisi yang belum pernah terjadi sebelumnya, di mana pemanfaatan TIK (Teknologi, Informasi dan Komunikasi), hampir menjadi satu-satunya cara yang mungkin dilakukan oleh orang-orang untuk bisa berkomunikasi satu sama lain. Sebelumnya, umat manusia tidak pernah menghadapi ketergantungan digital dalam mengakses informasi vital atau layanan esensial sebagai upaya bertahan hidup seperti ini. Oleh karena itu, mengakses informasi dan instruksi terkait COVID-19 selama masa pandemi ini menjadi krusial bagi semua orang, terlepas dari gender, kemampuan, usia atau lokasi mereka.

Untuk alasan tersebut, penting sekali agar informasi kunci digital tentang COVID-19 tersedia dan terdistribusi dalam format yang mudah diakses[1] untuk memastikan agar informasi tersebut dapat menjangkau semua kalangan dan tidak ada pihak yang tertinggal, termasuk penyandang disabilitas, khususnya Penyandang Disabilitas Netra dan Tuli yang membutuhkan penggunaan solusi alternatif, seperti pembaca layar (screen readers), teks tambahan (captioning) atau Juru Bahasa Isyarat (JBI) untuk membaca dan memahami informasi digital. Jika tidak, akan ada banyak penyandang disabilitas yang menghadapi risiko kontaminasi yang lebih besar akibat kurangnya akses informasi tentang langkah-langkah yang harus mereka perhatikan dan pertimbangkan selama masa pandemi.

Oleh karena itu, sangatlah penting untuk menggunakan beragam model komunikasi, seperti situs web yang mudah diakses, telepon, radio, video, selebaran, teks tambahan (captioning), obrolan daring (chat), dan sebagainya, tentunya juga memberikan informasi dengan bahasa sederhana, mudah dibaca, serta dalam format yang mudah diakses. Ketersediaan dan kesadaran akan pentingnya saluran bantuan khusus yang bertujuan untuk memastikan agar informasi kesehatan publik mudah diakses (termasuk layanan pelengkap bagi Penyandang Disabilitas Tuli dan Orang dengan Kesulitan Pendengaran (Hard of Hearing/HoH)) sangat esensial untuk memitigasi penyebaran dan dampak pandemi global.

Banyak penyandang disabilitas bergantung pada layanan pesan-antar reguler untuk memenuhi kebutuhan esensialnya, seperti pengobatan, produk kebersihan dan makanan. Oleh karena itu, selain potensi dampak negatif dari pembatasan sosial dan terganggunya jaringan lain yang

---

[1] **Video Tutorial ITU tentang bagaimana mengembangkan dan memulihkan konten digital yang mudah diakses**

Kursus pelatihan daring mandiri gratis dari ITU-D tentang aksesibilitas TIK dapat diakses pada tautan berikut:

- **Aksesibilitas TIK – Kunci menuju komunikasi inklusif**
- **Aksesibilitas Web – Landasan Masyarakat Digital Inklusif**

mendukung, jika para pelaku industri ritel, penyedia layanan dan produk kesehatan, serta organisasi kunci lainnya tidak memastikan aksesibilitas terhadap informasi, layanan dan produk daringnya, maka mereka tidak hanya merugikan banyak penyandang disabilitas, tetapi juga meletakkan para penyandang disabilitas pada kondisi berisiko akibat kurangnya akses pada informasi vital, pengobatan, serta layanan dan produk esensial lain.

Mengingat pentingnya peran TIK dalam pandemi global COVID-19, pedoman berikut ini yang memuat pesan dan tindakan kunci disediakan untuk memastikan agar informasi, layanan dan produk digital yang disampaikan secara global dapat diakses oleh semua orang, termasuk penyandang disabilitas, dan tidak ada pihak yang tertinggal dalam krisis pandemi global yang menantang ini.

PESAN DAN TINDAKAN UTAMA

1. **Memastikan bahwa informasi digital, layanan dan persyaratan utama dalam mengurangi kontaminasi COVID-19, disediakan dalam format yang mudah diakses untuk memungkinkan semua orang, termasuk para penyandang disabilitas, memiliki akses pada informasi vital berikut:**

Konten dan informasi terkait COVID-19 harus disampaikan dalam format yang mudah diakses, sehingga dapat dipahami oleh semua orang, termasuk para penyandang disabilitas. Sebagai contoh, iklan layanan masyarakat, video daring, dan webcast yang berbasis hanya audio akan sulit diakses oleh Penyandang Disabilitas Tuli, kecuali mereka menyediakan teks tambahan (subtitles) atau Juru Bahasa Isyarat (JBI). Seperti situasi darurat pada umumnya, terlepas dari bentuk-bentuk media tradisional (TV dan radio), dunia TIK meliputi mekanisme berbeda yang dapat memfasilitasi komunikasi dengan para penyandang disabilitas pada situasi-situasi khusus: jaringan telepon (landlines), mobile audio, SMS/pesan teks, serta layanan dan sumber-sumber berbasis internet, seperti situs web, video, aplikasi pesan instan, layanan suara pada protokol internet, jaringan media sosial konferensi web yang memungkinkan komunikasi instan dan pertukaran konten digital (gambar, video dan dokumen) serta komunikasi satelit.

2. **Untuk memastikan bahwa semua orang meliputi para penyandang disabilitas dapat mengakses, memahami dan menggunakan layanan dan informasi digital, aspek berikut ini dapat dipertimbangkan:**

    a. **Informasi Publik** dalam format audio dan visual yang disampaikan melalui tampilan layar elektronik dalam ruang publik seperti peron kereta api, toko ritel, taman dan area publik lainnya dapat menjangkau orang-orang yang mungkin tidak memiliki

akses pada perangkat TIK pribadi.[2] Jika memungkinkan, selain teks, grafis dan gambar sebaiknya juga ditampilkan. Suara alarm dan/atau sirene yang biasa digunakan selama situasi darurat harus disertai dengan nyala lampu berkedip untuk menunjukkan sifat dan tingkatan risiko.[3] Informasi dan notifikasi yang disampaikan melalui sistem Alamat Publik juga harus disampaikan melalui alternatif visual digital.[4]

b. **Radio** dapat digunakan dengan lampiran atau dengan fitur khusus untuk memungkinkan penggunaannya oleh para Penyandang Disabilitas Tuli atau Orang dengan Kesulitan Pendengaran (Hard of Hearing/HoH). Sebagai contoh, perangkat yang dapat mentransmisikan siaran dalam bentuk getaran, kedipan lampu dan teks sederhana untuk memperingatkan individu Penyandang Disabilitas Tuli dan Orang dengan Kesulitan Pendengaran (Hard of Hearing/HoH) tentang larangan-larangan dan/atau langkah-langkah yang didorong pemerintah untuk dilakukan pada masa COVID-19 untuk membatasi kontaminasi. Siaran langsung radio daring atau podcast juga sebaiknya memuat transkripsi pada kontennya.[5]

c. **Televisi:** Teks bantuan tertutup (subtitle) dalam bahasa lokal harus disediakan untuk membuat komentar audio yang berhubungan dengan COVID-19 dapat diakses oleh Penyandang Disabilitas Tuli atau orang-orang yang mungkin mengalami kesulitan dalam memahami bahasa yang digunakan. Selain itu, Juru Bahasa Isyarat (JBI) harus digunakan ketika menyediakan informasi televisi tentang situasi pandemi.[6]

d. **SMS:** Jika informasi disebarluaskan hanya dalam bentuk SMS, orang-orang yang membutuhkan dukungan nonvisual (seperti Penyandang Disabilitas Netra) dan tidak memiliki akses pada perangkat canggih yang dapat mengkonversi teks ke format lain, seperti audio, akan tereksklusi. Dengan begitu, peringatan dan tanda kesiapsiagaan terhadap langkah-langkah terkait COVID-19 dan pandemi sebaiknya disebarkan dalam berbagai format melalui berbagai saluran diseminasi yang berbeda. Semua gambar yang terlampir pada pesan tersebut harus mengikutsertakan deskripsi alternatifnya.

---

[2] Departemen Transportasi dan Transport Scotland. Rancangan standar untuk Stasiun Kereta Api yang Mudah Diakses – Kerja sama Kode Praktik, halaman 109, K7. Signs – Display Screens

[3] *Papan Akses Amerika Serikat. Sistem Alarm Informasi 702

[4] *Departemen Transportasi dan Transport Scotland. Rancangan standar untuk Stasiun Kereta Api yang Mudah Diakses – Kerja sama Kode Praktik, halaman 115, L1. Announcements – general.

[5] *Dewan Disabilitas Nasional pada "Komunikasi Efektif untuk Penyandang Disabilitas: Sebelum, Selama, dan Setelah Kondisi Darurat" Halaman 45: Accessibility solutions; halaman 104: Tabel 9. Methods of Receiving and Verifying Alerts; halaman 148: Emerging Practice: Captioned Radio

[6] *Dewan Nasional Disabilitas. "Komunikasi Efektif untuk Penyandang Disabilitas: Sebelum, Selama, dan Setelah Kondisi Darurat". Halaman 45: Accessibility solutions; halaman 104: Tabel 9. Methods of Receiving and Verifying Alerts

e. **WhatsApp** dapat diakses serta bisa berfungsi dengan komentar balik (Talkback) dan pengisi suara (Voice Over). Siri—asisten virtual yang ada pada salah satu produk telepon genggam, dapat membaca pesan WhatsApp dengan keras. Bahkan, pada seri telepon genggam yang terbaru, pengguna dapat mendikte pesan melalui Siri. Saat menggunakan Whatsapp, hindari penggunaan emoji.

f. **Pesan elektronik (E-mail):** Notifikasi pesan elektronik tentang COVID-19 harus diaktifkan dalam berbagai bahasa. Perangkat lunak harus dirancang sesuai dengan pedoman aksesibilitas untuk memudahkannya beroperasi dengan lancar pada perangkat yang berbeda dan dengan teknologi bantuan pengguna. Beberapa sistem peringatan desktop dapat memastikan bahwa pesan pop-up disampaikan dalam format berbeda, sebagai tambahan teks atau bunyi dering audio.
Penggunaan grafis dalam pesan peringatan yang berhubungan dengan COVID-19 dapat membantu orang yang kesulitan dalam memahami pesan teks. Semua gambar harus mengikutsertakan deskripsi alternatif.[7]

g. **Jaringan sosial:** Versi baru dari jaringan media sosial yang paling populer semakin mudah diakses. Itu artinya, Facebook, Instagram, Twitter, YouTube benar-benar menawarkan fitur aksesibilitas. Penting sekali bagi lembaga medis dan lembaga informasi yang mempublikasikan informasi vital tentang COVID-19 serta tindakan tepat selama pandemi melalui platform tersebut untuk paham mengenai aksesibilitas konten digital untuk memastikan bahwa setiap pesan dapat diakses oleh semua orang.[8]

h. **Situs Web** yang menyediakan segala informasi terkait COVID-19 untuk mengurangi kontaminasi COVID-19 pada tingkat global/regional atau nasional sebelumnya harus dites aksesibilitasnya[9] untuk memastikan bahwa penyandang disabilitas tidak menghadapi kesulitan dalam mengakses informasi penting yang dibagi melalui situs web. Semua dokumen digital terkait (seperti Word dan PDF) yang disediakan melalui situs web mungkin akan bisa/tidak bisa diakses oleh orang-orang yang menggunakan layar pembaca (screen readers) jika dokumen tersebut tersedia dalam format yang tidak memungkinkan menggunakan fitur *read aloud* (fitur yang dapat membacakan konten tertulis pada file tertentu), seperti JPEG atau PDF yang berbasis gambar (misalnya, gambar hasil pindaian).
Di sisi lain, gambar dan grafis merupakan cara yang sangat baik untuk menyampaikan konten bagi orang-orang dengan keterbatasan kognitif, atau orang-orang dengan perbedaan linguistik; Namun demikian, gambar dan grafis tersebut harus dilengkapi dengan informasi teks untuk memastikan bahwa para Penyandang Disabilitas Netra yang menggunakan suara atau perangkat layar pembaca dengan

---

[7] *Microsoft: Buat e-mail Outlook-mu mudah diakses oleh penyandang disabilitas
[8] * Pelayanan Digital Pemerintah Inggris. Aksesibilitas-Buku Pedoman Media Sosial
[9] *Standar untuk memastikan Aksesibilitas Konten Web menjadi WCAG 2.1

tampilan braille dapat menerima dan memahami informasi yang diberikan. Tautan pada situs web eksternal sebaiknya berupa deskripsi. Setiap elemen pada situs web harus dapat diakses dengan papan ketik (keyboard) oleh orang yang tidak menggunakan tetikus (mouse).[10]

Untuk sumber dan informasi ITU tambahan dalam mendukung inklusi digital bagi Orang Berkebutuhan Khusus, Anda dapat mengaksesnya pada: Aksesibilitas TIK bagi Orang dengan Kebutuhan Khusus dan Inklusi Digital ITU-D

---

[i] ***Pedoman belum komprehensif.***
Peringatan terjemahan: Sementara ini, beragam upaya masih dilakukan untuk memberikan terjemahan akurat terhadap Pedoman Singkat ITU tentang "*Bagaimana memastikan agar informasi, layanan, dan produk digital dapat diakses oleh semua orang, termasuk penyandang disabilitas selama pandemic COVID-19"* dalam bahasa lain di luar bahasa aslinya yang tersedia dalam 6 bahasa PBB: bahasa Inggris, bahasa Arab, bahasa Tiongkok, bahasa Perancis, bahasa Rusia, bahasa Spanyol, beberapa bahasa teknis spesifik yang terdapat dalam nuansa teks dapat memberikan hasil yang sedikit berbeda. Tidak ada tanggung jawab jika terjadi kesalahan, kelalaian, ambiguitas pada keakuratan teks, atau pada keandalan informasi yang diberikan. Jika terjadi perbedaan informasi, versi asli dalam bahasa Inggris akan berlaku.

---

[10] *Tutorial Inisiatif Aksesibilitas Web W3C

*__Bukan sumber ITU:__ *Semua informasi di situs ini disediakan dengan itikad baik, namun kami tidak mewakili, mempromosikan atau menjaminkan pihak mana pun dalam bentuk apa pun, baik secara langsung atau tidak langsung, mengenai keakuratan, kelayakan, validitas, keandalan, ketersediaan atau kelengkapan informasi yang disediakan oleh situs eksternal ini*.