



PELAYANAN PUBLIK BAGI PENYANDANG DISABILITAS

Novianti Mokoagow¹; Rustam Tohopi²; Yakob Noho Nani³
Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Gorontalo¹²³

Email: mokoagownovianti731@gmail.com¹ rustam@ung.ac.id² yacobnani@ung.ac.id³

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pelayanan publik bagi penyandang disabilitas Di Dinas Sosial Kabupaten Bolaang Mongondow Timur, dilihat dari aspek tangible (bukti fisik), empathy (empati), reliability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), dan assurance (asuransi). Metode penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan analisis data kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian lapangan bahwa penerapan prinsip pelayanan publik di Kantor Dinas Sosial Kabupaten Bolaang Mongondow Timur dilihat dari tangible, empathy, reliability, responsiveness, dan assurance sudah berjalan cukup baik. Dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa masalah yang ditemukan yaitu kurangnya fasilitas berupa rumah singgah bagi penyandang disabilitas dan belum sepenuhnya memenuhi standar kebutuhan penyandang disabilitas. Pada aspek empati, petugas menunjukkan kepedulian dan sikap ramah, namun belum diiringi dengan pelatihan khusus untuk memahami kebutuhan penyandang disabilitas secara menyeluruh. Dari sisi responsivitas, pelayanan cukup cepat, tetapi tanggapan terhadap keluhan atau permintaan khusus belum maksimal. Sementara itu, reliabilitas atau keandalan pelayanan menunjukkan konsistensi dalam pemberian layanan, meskipun terkadang terkendala oleh keterbatasan sumber daya manusia dan fasilitas pendukung. Dari aspek assurance, kepercayaan penyandang disabilitas terhadap kompetensi dan sikap profesional petugas tergolong cukup tinggi, meskipun masih perlu peningkatan dalam hal penyampaian informasi dan prosedur layanan secara inklusif. Secara keseluruhan, meskipun terdapat komitmen dari pihak Dinas Sosial dalam memberikan pelayanan inklusif, masih dibutuhkan peningkatan pada berbagai aspek agar pelayanan publik benar-benar ramah dan layak bagi penyandang disabilitas.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Penyandang Disabilitas, Dinas Sosial

PENDAHULUAN

Sejak diberlakukannya otonomi daerah, pelayanan publik menjadi ramai diperbincangkan, karena pelayanan publik merupakan salah satu variabel yang menjadi ukuran keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah. Apabila pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah baik/berkualitas, maka pelaksanaan otonomi daerah dapat dikatakan berhasil. Di samping sudah menjadi keharusan bagi pemerintah/pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas berbagai pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, isu tentang kualitas pelayanan publik ini juga dipicu adanya pengaruh perubahan paradigma ilmu administrasi, termasuk perubahan global yang terjadi di berbagai bidang kehidupan dan di berbagai belahan dunia. *New Public Service* (NPS) sebagai paradigmat baru dari administrasi negara/public meletakkan pelayanan publik sebagai kegiatan utama para administrator negara/daerah. Salah satu intisari dari prinsip NPS adalah bagaimana administrator public mengartikulasikan dan membagi kepentingan (*shared interests*) warga negara (Denhardt & Denhardt, 2007)

Organisasi besar dan kecil, seperti negara dan pemerintah, berkewajiban melayani seluruh warga negara dan menjadi pusat kegiatan untuk memperoleh pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah Kabupaten Bolaang Mongondow Timur. Termasuk aksesibilitas pelayanan dan fasilitas publik, serta infrastruktur yang disediakan oleh Pemerintah bagi seluruh warga negara. Walaupun demikian, terdapat pula ditengah-tengah kalangan masyarakat tertentu yang tidak bisa

menerima manusia sebagai mana mestinya, walaupun fundamen manusia sendiri adalah makhluk sosial. Yaitu kalangan masyarakat dengan keterbatasan mental ataupun fisik yang dialaminya. Baik yang dialami seorang sejak lahir maupun kecacatan dikarenakan kecelakaan. Untuk Mewujudkan persamaan hak dan fasilitas pelayanan publik, termasuk menyediakan ruang publik bagi penyandang disabilitas.

Disabilitas adalah keadaan yang merusak atau membatasi kemampuan mental dan fisik seseorang. Dalam istilah penyandang disabilitas sering digunakan untuk menyebut sekelompok masyarakat yang memiliki gangguan mental, kelainan atau bahkan kehilangan fungsi organ tubuhnya. Kelompok penyandang disabilitas sendiri terbagi menjadi tiga golongan yaitu penyandang disabilitas fisik, penyandang disabilitas mental dan penyandang disabilitas fisik dan mental. Dengan keterbatasan yang dimiliki inilah membuat sebagian besar penyandang disabilitas sering dikucilkan ditengah-tengah masyarakat. Karena masyarakat berasumsi bahwa penyandang disabilitas tidak akan mampu melakukan pekerjaan seefektif orang-orang normal lainnya. Padahal kecacatan yang dimiliki penyandang disabilitas bukan menjadi penghalang untuk memperoleh hak haknya baik dalam konteks manusia sebagai makhluk sosial dan hak untuk mempertahankan hidupnya.

Penyandang disabilitas sendiri sebenarnya tidak begitu berbeda dengan masyarakat umumnya. Karena para penyandang disabilitas ditengah-tengah masyarakat cenderung mengalami diskriminasi dalam kehidupan sehari-hari oleh

karena lingkungan fisik dan sosial yang tidak inklusif artinya, lingkungan dimana para penyandang disabilitas berada cenderung tidak mendukung aktualisasi dari potensi yang dimiliki. Sehingga para penyandang disabilitas memiliki beban masalah. Baik secara psikis, merasa rendah diri, tidak percaya diri, isolatif, mengalami kecanggungan dalam melakukan fungsi sosialnya, tidak mampu bergaul secara wajar, dan tidak mampu berkomunikasi dengan baik. Dari beban yang dimiliki inilah para kaum penyandang disabilitas bergantung kepada orang lain dan tidak mampu untuk mandiri. Yang mengakibatkan para penyandang disabilitas berada dalam kondisi ekonomi lemah. Adapun faktor yang mendasar juga yaitu tidak adanya para penyedia lapangan pekerjaan khususnya bagi para penyandang disabilitas.

Sehingga dari sini Pemerintah harus hadir untuk para penyandang disabilitas baik dari tingkat pusat sampai kepada daerah kota/kabupaten dalam memberikan kesetaraan yang sama utamanya hak sebagai warga negara. Baik dari segi pekerjaan yang sesuai dengan kemampuannya ataupun memberikan pelatihan dan bantuan baik berupa fisik atau non fisik. Dalam hal ini peran terbesar terletak kepada pemerintah daerah, sebagai aktor yang berperan dalam menanggulangi kesejahteraan sosial.

Keberadaan kaum disabilitas ini layak mendapat perhatian yang serius dari pemerintah. Upaya pemerintah dalam melindungi kehidupan penyandang disabilitas sudah tertuang dalam berbagai peraturan perundang-undangan yang ada.

Dapat kita lihat dalam peraturan perundang-undangan seperti yang tercantum dalam Undang-Undang Dasar Tahun 1945, Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1997 Tentang Penyandang Cacat, Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 Tentang Bangunan Gedung, dan lainnya yang mengupayakan perlindungan hukum terhadap para difabel atau penyandang disabilitas. Pelayanan publik di Indonesia cenderung memiliki beberapa permasalahan yang mendasar. Selain efektifitas pengorganisasian dan partisipasi publik dalam penyelenggaraan pelayanan masih relatif rendah, pelayanan publik juga belum memiliki mekanisme pengaduan dan penyelesaian sengketa. Akibatnya, kualitas produk layanan juga belum memuaskan para penggunanya. Pelayanan publik yang ada di Indonesia juga belum responsif terhadap Masyarakat khususnya Masyarakat yang berkebutuhan khusus yaitu penyandang disabilitas. Pelayanan publik dalam hal ketersediaan sarana umum seperti sekolah, rumah sakit, perkantoran, tempat rekreasi, perhotelan, kantor pos, terminal, telepon umum, bank dan tempat lain belum memiliki aksesibilitas bagi penyandang cacat.

**Tabel 1.1 Data Penyandang Disabilitas
Tahun 2021-2023**

No	Jumlah Disabilitas	Tahun 2021	Tahun 2022	Tahun 2023
1.	Disabilitas Sensorik	139	139	140
2.	Disabilitas Fisik	397	397	410

3.	Disabilitas Intelektual	4	4	4
4.	Disabilitas Mental	68	68	68
Jumlah		608	608	622

Sumber: Dinas Sosial Kab.Bolaang Mongondow Timur

Penyandang disabilitas di Kabupaten Bolaang Mongondow Timur masih kurang dalam mendapatkan pelayanan. Adapun yang mendapatkan bantuan langsung hanya 35 jiwa disabilitas pada Tahun 2023. Masih banyak yang belum tercover dalam Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) dan PKH. Disisi lain kebijakan dalam penanganan terhadap para penyandang disabilitas telah ditetapkan dengan Perda Provinsi Sulawesi Utara Nomor 8 tahun 2021 tentang Perlindungan dan Pemberdayaan Penyandang Disabilitas. Kebijakan ini merupakan kebijakan operasional dari Peraturan Pemerintah nomor 52 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial Bagi Penyandang Disabilitas. Namun Permasalahan utama dalam Kabupaten Bolaang Mongondow Timur belum ditetapkannya Perda tentang untuk penyandang disabilitas namun kegiatan ini telah diprogramkan secara rutin sebagai salah satu kegiatan “Rehabilitas Sosial” yang ditangani oleh bidang Rehabilitasi Sosial dan Lanjut Usia pada Dinas Sosial Kabupaen Bolaang Mongondow Timur.

Permasalahan lainnya juga tidak adanya jaminan bagi para penyandang disabilitas untuk memasuki lapangan kerja. Kehidupan ekonomis mereka sehari-hari ditanggung oleh keluarga masing-masing. Hal ini memerlukan perhatian penuh dari pemerintah agar para penyandang disabilitas dapat

memiliki hak-hak yang sama untuk mendapatkan penghidupan yang layak, layanan Pendidikan dan Kesehatan yang sama dengan Masyarakat lainnya. Dalam kondisi ini, para para penyandang disabilitas hanya mengandalkan belas kasih orang lain dalam mengatasi ekonomi keluarga. Permasalahan seperti ini pemerintah harus hadir sebagai pelaksana undang-undang khususnya yang berkaitan dengan kesejahteraan sosial. Adapun instansi yang menangani hal tersebut yaitu Dinas Sosial. Dinas Sosial merupakan Dinas yang mempunyai tugas untuk melaksanakan sebagai urusan pemerintahan daerah berdasarkan asas dan tugas pembantuan terutama di Bidang Rehabilitas Sosial. Dinas Sosial selaku Dinas yang menangani masalah sosial harus mampu berperan secara maksimal untuk memperdayakan para penyandang disabilitas terutama yang telah memasuki tahap produktif dalam hidupnya. Sehingga selain dapat mengurangi tingkat pengangguran dan tingkat pengemis bagi penyandang disabilitas. Pemberdayaan dari Dinas Sosial terhadap penyandang disabilitas salah satunya dengan cara mendayagunakan untuk dapat mengembangkan kemampuan yang dimiliki melalui pembinaan dan pelatihan yang intensif, sehingga mereka nantinya mempunyai bekal untuk hidup secara mandiri tanpa bergantung pada orang lain.

METODE PENELITIAN

Adapun metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif dan dengan model triangulasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan

studi kasus dengan jenis penelitian yaitu metode kualitatif, sehingga lebih spesifik pada lokus dan fokus yang tidak bias digeneralisir.

Tahapan yang telah dilaksanakan dalam penelitian ini terdiri atas tahapan pra lapangan, tahapan pekerjaan lapangan, dan tahapan analisis data. Kegiatan dan pertimbangan penelitian dapat dilihat dari penyusunan rancangan penelitian dan memilih lapangan penelitian. Tahapan pelaksanaan lapangan terdiri dari 1) memahami latar penelitian dan persiapan diri, 2) memasuki lapangan dan 3) berperan serta sambil mengumpulkan data.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Tangible (Bukti fisik)

Dari segi fasilitas sarana dan prasarana itu sudah cukup memadai. Hal ini dapat dilihat dari keadaan kantor yang ditunjang oleh beberapa fasilitas seperti, ruang tunggu, peralatan layanan, dan alat peraga yang menampilkan fitur-fitur layanan yang ada di kantor Dinas Sosial Kabupaten Bolaang Mongondow Timur. Namun tidak adanya rumah singga bagi penyandang disabilitas memberikan pengaruh dalam peran dan fungsi dari Dinas Sosial. Kurangnya sumber daya anggaran daerah menjadi salah satu alasan belum didirikan rumah singga terhadap penyandang disabilitas untuk Kabupaten Bolaang Mongondow Timur. Bukti fisik (*tangible*) dalam pelayanan publik umumnya berfokus pada aspek-aspek yang dapat dilihat dan dirasakan oleh penerima layanan, yang mencerminkan kualitas dan profesionalisme layanan tersebut. Bukti fisik ini memainkan peran penting dalam membentuk persepsi masyarakat terhadap kinerja instansi

publik. Sehingga ketiadaan beberapa fasilitas akan menyebabkan turunnya kepercayaan masyarakat kepada pemberi layanan.

Berdasarkan teori yang ada juga penelitian sebelumnya, peneliti menemukan pelayanan yang ada di Dinas Sosial Kabupaten Bolaang Mongondow Timur terutama di Bidang Rehabilitas Sosial sudah cukup baik dan mendukung tujuan utama visi misi Dinas Sosial. Keberadaan sarana dan prasarana yang memadai memberikan kenyamanan bagi masyarakat khususnya penyandang disabilitas dalam menerima pelayanan publik. Meskipun masih ada beberapa hal yang perlu dilengkapi seperti rumah disabilitas yang belum tersedia di kantor tersebut, aspek *tangible* (bukti fisik) dalam pelayanan publik sudah cukup baik dan layak digunakan.

Empathy (Empati)

Sikap pegawai dalam memberikan pelayanan kepada penyandang disabilitas sudah baik, sehingga penyandang disabilitas merasa puas. Penuturan tersebut juga sesuai dengan penulis temukan dilapangan, karena dalam pelayanan yang diberikan mempunyai penilaian tersendiri terhadap penyandang disabilitas apalagi saat wawancara bertepatan dengan pilkada. Penyandang disabilitas memiliki kebutuhan dan tantangan yang unik dalam mengakses layanan publik. Empati yang baik dalam pelayanan publik dimulai dengan pemahaman terhadap berbagai jenis disabilitas baik itu disabilitas fisik, intelektual, atau sensorik dan bagaimana kebutuhan mereka berbeda dengan individu tanpa disabilitas. Petugas pelayanan publik yang empatik akan berusaha untuk memahami

tantangan ini dan menyesuaikan layanan agar lebih mudah diakses. Sejalan dengan hasil penelitian dilapangan, aspek empati dalam pelayanan publik diberikan dengan baik keseluruh masyarakat khususnya bagi penyandang disabilitas. Adapun hasil penelitian yang dilakukan di Dinas Sosial Kabupaten Bolaang Mongondow Timur bentuk *empathy* pegawai dalam melaksanakan pelayanan terhadap penyandang disabilitas sudah cukup baik. Sikap pegawai menentukan kualitas pelayanan. Menurut pandangan peneliti *empathy* merupakan hal terpenting dilakukan oleh sumber daya manusia yang ada dalam organisasi. Pemerintah yang memiliki kepenntingan perlu meningkatkan pelayanan dengan memanfaatkan pegawai dalam mencapai tujuan individu maupun tujuan organisasi bersama.

Reliability (Kehandalan)

Pemerintah Dinas Sosial berusaha memenuhi kebutuhan penyandang disabilitas terutama di bidang rehabilitas dalam mengakses pelayanan publik. Beberapa responden mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan yang memenuhi harapan masyarakat sangat penting dalam menciptakan kehandalan. Pelayanan yang cepat, akurat, dan ramah menjadi indikator utama dalam mencapainya. Meskipun dibatasi dengan kekurangan staf yang fokus pada pelayanan untuk penyandang disabilitas, tetapi pegawai dinas sosial berupaya memaksimalkan pelayanan yang berkualitas. Aksesibilitas menjadi tantangan utama, terutama di daerah-daerah terpencil. Masyarakat menginginkan pelayanan yang mudah diakses, baik secara fisik maupun melalui saluran digital, untuk

memastikan semua kalangan bisa mendapat manfaat yang sama. Hal ini membuktikan bahwa kehandalan dinilai baik oleh Masyarakat karena memiliki kemampuan dan kepedulian terhadap penyandang disabilitas. Adapun hasil penelitian dilapangan bahwasanya di Dinas Sosial Kabupaten Bolaang Mongondow Timur dalam melakukan aktivitas pelayanan kepada penyandang disabilitas sudah efektif, karena pegawai selalu memberikan pelayanan yang baik dan sangat merespon tentang keluhan penyandang disabilitas dengan sopan dan santun. Sesuai dengan apa yang menjadi harapan dan kenyataan maka peneliti memberikan pandangan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan perlu ditingkatkan lagi kehandalan pegawai dalam menjalankan tugas sebagai pelayanan publik.

Responsiveness (Daya Tanggap)

Daya tanggap dari pelayanan sudah cukup baik, terutama pada penyandang disabilitas. Hal ini terlihat dari upaya para pegawai yang langsung turun ke rumah-rumah sekaligus memberikan pendampingan dalam pengurusan berkas-berkas yang dibutuhkan. Sehingga memberikan kemudahan kepada masyarakat penyandang disabilitas dalam memperoleh layanan yang prima. Daya tanggap tidak hanya tentang seberapa cepat layanan diberikan, tetapi juga seberapa tepat tindakan yang diambil. Layanan publik harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat, dan petugas harus memastikan bahwa tindakan yang diambil memang memberikan solusi bagi masalah yang ada.

Berdasarkan fakta dilapangan menunjukkan bahwa *responsiveness* pegawai di Dinas Sosial

Kabupaten Bolaang Mongondow Timur sudah baik dalam memberikan pelayanan kepada penyandang disabilitas. Berbeda dengan dengan hasil penelitian sebelumnya, di Dinas Sosial Kabupaten Bolaang Mongondow Timur pelayanan publik bagi penyandang disabilitas seringkali dilakukan dengan melakukan kunjungan ke rumah-rumah masyarakat, sehingga memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang dibutuhkan. Tindakan ini menjadi salah satu upaya yang dilakukan oleh Dinas Sosial setempat untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat khususnya bagi penyandang disabilitas yang memiliki keterbatasan dalam memperoleh kemudahan layanan.

Assurance (Asuransi)

Dari segi Asuransi, Dinas Sosial Kabupaten Bolaang Mongondow Timur selalu mengupayakan pelayanan yang efektif dan waktu penyelesaiannya cepat dan tepat dalam menyediakan akses kesehatan bagi penyandang disabilitas, masih ada beberapa kendala yang perlu diatasi. Meskipun ada beberapa informan mengaku merasa terbantu dengan adanya jaminan PBI, mereka juga mengungkapkan adanya kesulitan dalam akses layanan kesehatan yang ramah disabilitas, baik dalam hal infrastruktur maupun pelatihan petugas medis. Selain itu, pemahaman yang kurang mengenai prosedur pendaftaran dan batasan cakupan layanan juga menjadi tantangan. Oleh karena itu, perlu adanya upaya lebih lanjut dalam meningkatkan sosialisasi, memastikan fasilitas yang lebih inklusif, serta memperbaiki kualitas layanan agar program PBI

dapat memberikan manfaat yang lebih maksimal bagi penyandang disabilitas.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa suatu konsep penerapan prinsip pelayanan publik di Kantor Dinas Sosial Kabupaten Bolaang Mongondow Timur dilihat dari *transgible, empathy, reliability, responsiveness, dan assurance*. Pelayanan publik disana sudah diterapkan dengan baik sesuai dengan prosedur. Adapun beberapa faktor yang menentukan keberhasilan pencapaian pelayanan publik dimana kesadaran para pegawai sudah bekerja atas dasar tanggung jawab masing-masing, pelerjaa yang sudah terstruktur atas dasar aturan yang sudah disepakati baik peraturan pusat maupun peraturan daerah. Sehingga kedepannya dapat menjadi contoh bagi pegawai lainnya untuk tetap melaksanakan pelayanan bagi penyandang disabilitas. Hanya saja terdapat sarana dan prasana yang belum memadai sehingga diperlukan evaluasi dan dukungan dari pemerintah daerah.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, J. (2019). Kualitas pelayanan publik di kantor dinas kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Gorontalo. Publik, 6(2), 73-82.
- Adi, IsbandiRukminto. 2002. *Pemikiran-pemikiran dalam Pembangunan Kesejahteraan Sosial*. Jakarta : LP FEUI.
- Ambar Teguh Sulistyani, *Kemitraan dan Model Pemberdayaan*, (Yogyakarta: Gaya Gava Media, 2004),
- Ardhia, Mia. (2018). *Aksesibilitas Sosial Bagi Anak Terlantar Di Rumah Perlindungan Sosial*

- Asuhan Anak (RPSAA) CIUMBULEUIT Kota Bandung. Kesejahteraan Sosial Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan. Diperoleh dari <http://repository.unpas.ac.id/id/eprint/38354>*
- Ayu, I., Nusantari, A., Widnyani, P. S., & Kartika, I. M. (2023). Efektivitas Pelayanan Publik Terhadap Penyandang Disabilitas Di Kelurahan Sesetan Kota Denpasar. *Jurnal Widya Publika*, 11(2), 133–145.
- Departemen Sosial RI, *Panduan Kriteria Penyandang Cacat Fisik*, (Jakarta: Direktorat Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial Penyandang Cacat, Direktorat Jenderal Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial, Direktorat Sosial RI, 2006),
- Edi Suharto, *Membangun Masyarakat Memberdayakan Rakyat Kajian Strategis Pembangunan Kesejahteraan Sosial dan Pekerjaan Sosial*, (Bandung: PT Revika Aditama, 2014)
- Gibson, Ivancevich, Donelly, 1996, *Organisasi, Perilaku, Struktur, Proses*. Jakarta: Binarupa Aksara. hlm.4
- Gronroos Christian. 1990, *Service Manajemen And Marketing: A Moment Of Truth*, Singapore Maxwell Macmillan Internasional, hlm 7
- Jurnal Perempuan, *Mencari Ruang Untuk Difabel*, (Jakarta Selatan: Yayasan JYP Jurnal Perempuan.
- Khairul Muluk, M. . (2015). Budaya Organisasi Pelayanan Publik (Kasus pada Rumah Sakit X di Malang). *Academia Edu*, 1–14.
- Maniagasi, Y. G. (2022). Analisis Budaya Organisasi dalam Meningkatkan Pelayanan Kesehatan pada Puskesmas Depapre Kabupaten Jayapura. *Journal of Governance and Policy Innovation*, 2(2), 69–85. <https://doi.org/10.51577/jgpi.v2i2.312>
- Muhammad Fitri Rahmadana. (2016). Pelayanan Publik. *Jakarta: Nimas Ultima*, 2, 352–359. https://www.academia.edu/download/37946841/20_artikel17.
- Nalendra, A. R. A., & Suhaila, S. A. (2018). Pengaruh Implementasi Kebijakan dan Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *Widya Cipta - Jurnal Sekretari Dan Manajemen*, 2(1), 141–148.
- Nani, Y. N. (2021). Peran Komunikasi dalam Implementasi Kebijakan Perluasan Akses Pendidikan secara Merata (Pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Gorontalo). *Ideas: Jurnal Pendidikan, Sosial, Dan Budaya*, 7(3), 231. <https://doi.org/10.32884/ideas.v7i3.463>
- Nuravia, L. (2018). Aksesibilitas Penyandang Disabilitas Terhadap Fasilitas Publik di Surakarta. *Journal of Medical Internet Research*, 7(1), 1–10. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jpgs/article/view/19073>
- Pramashela, F. S., & Rachim, H. A. (2022). Aksesibilitas Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas Di Indonesia. *Focus : Jurnal Pekerjaan Sosial*, 4(2), 225. <https://doi.org/10.24198/focus.v4i2.33529>
- Randy R. Wrihatolono Dan Riant Nugroho Dwijowojoto. 2007. *Manajemen PEMBERDAYAAN*. Jakarta: PT. Elex Media Kopentindo.
- Subhan, 2021 *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan* https://repository.ummat.ac.id/2465/1/COVER-BAB%20III_SUBHAN%20SUAIB_NIM%20216110075_ADMINISTRASI%20PUBLIK.pdf
- Salsabila, S., & Apsari, N. C. (2021). Aksesibilitas Fasilitas Pelayanan Publik Di Beberapa Wilayah Dan Implementasi Undang-Undang Dalam Memenuhi Hak Penyandang Disabilitas. *Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat (JPPM)*, 2(2), 180. <https://doi.org/10.24198/jppm.v2i2.33976>
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*, dan R & D. Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi. Mix Methods.* Bandung: Alfabeta
- Syafi'ie, Muhammad. (2014). Pemenuhan Aksesibilitas bagi Penyandang Disabilitas. INKLUSI, Volume 1(2), 270-290
- Syahrani, 2020 *Strategi Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas Dikantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Takalar* (https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/21404-Full_Text.pdf)
- Tim Indepth Rights PPRBM Malang, *Hak-Hak Penyandang Disabilitas*, (Malang: CBM, 2016)
- Tohopi, R., & Hulinggi, P. A. (2023). Penerapan E-Government Melalui Kebijakan Teknologi, Informasi dan Komunikasi Berbasis Website Desa di Kecamatan Lemito Kabupaten Pohuwato. PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik, 9(1), 14–24. [https://doi.org/10.25299/jiap.2023.vol9\(1\).11130](https://doi.org/10.25299/jiap.2023.vol9(1).11130)
- Trifira, S., Putera, R. E., & Yoserizal, Y. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru. Journal of Social and Policy Issues, 2, 108–112. <https://doi.org/10.58835/jspi.v2i2.50>
- Undang-Undang Nomer 8 Tahun 2016 *Tentang Penyandang Disabilitas Dan Penegasan Hak-Hak Penyandang Disabilitas*, (Lembaga Presiden Republik Indonesia Tahun 2016 Nomer 69, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomer 5871
- Zaenal Mukarom, Muhibudin Wijaya laksana. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.