

**EVALUASI INKLUSIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI
PUBLIK BAGI PENYANDANG DISABILITAS: STUDI
KASUS PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL SANGATTA UTARA**

Rafissah Adilah Khairunnisa, Thalita Rifda Khaerani

**eJournal Administrasi Publik
Volume 13, Nomor 3, 2025**

HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut:

Judul : Evaluasi Inklusivitas Pelayanan Administrasi Publik bagi Penyandang Disabilitas: Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Sangatta Utara.

Pengarang : Rafissah Adilah Khairunnisa

NIM : 2002016018

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

telah diperiksa dan disetujui untuk dionlinekan di eJournal Program Studi Administrasi Publik Fisip Unmul.

Samarinda, 10 November 2025

Pembimbing,



Thalita Rifda Khaerani, S.AP., M.Si
NIP. 19890922 202203 2 012

Bagian di bawah ini

DIISI OLEH ADMIN EJOURNAL ADMINISTRASI PUBLIK

Identitas terbitan untuk artikel di atas

Nama Terbitan : eJournal Administrasi Publik
Volume : 13
Nomor : 3
Tahun : 2025
Halaman : 882-890

EVALUASI INKLUSIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PUBLIK BAGI PENYANDANG DISABILITAS: STUDI KASUS PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL SANGATTA UTARA

Rafissah Adilah Khairunnisa ¹, Thalita Rifda Khaerani ²

Abstrak

Pelayanan publik yang inklusif merupakan hak dasar setiap warga negara, termasuk penyandang disabilitas. Studi ini memiliki tujuan untuk mengevaluasi tingkat inklusivitas pelayanan administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Sangatta Utara bagi penyandang disabilitas. Metode yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif yang diterapkan melalui metode wawancara, observasi, dan dokumentasi yang berdasarkan Miles, Huberman, dan Saldana. Adapun hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun terdapat upaya peningkatan aksesibilitas, masih terdapat banyak hambatan, seperti keterbatasan sarana fisik ramah disabilitas, kurangnya pelatihan petugas, serta terbatasnya penggunaan teknologi aksesibel. Selain itu, diharapkan kebijakan pelayanan inklusif melalui pelatihan, pengadaan sarana fisik dan sistem pelaporan berbasis partisipasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sangatta Utara.

Kata Kunci : *Pelayanan Publik Inklusif, Aksesibilitas, Penyandang Disabilitas*

Pendahuluan

Menurut (Oktavianes et al., 2024) Penyandang disabilitas termasuk sebagai bagian dari masyarakat negara yang berhak atas pelayanan publik tanpa diskriminasi. Dalam praktiknya, pelayanan publik, terutama pelayanan administrasi dasar, masih menghadapi tantangan besar dalam mewujudkan prinsip kesetaraan. Aksesibilitas dalam pelayanan menjadi krusial untuk menjamin keadilan sosial.

Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sangatta Utara mengindikasikan bahwa layanan publik belum sepenuhnya ramah terhadap penyandang disabilitas. Ketidakhadiran fasilitas pendukung, prosedur birokratis yang kaku, serta rendahnya kompetensi petugas dalam berinteraksi dengan kelompok disabilitas menjadi sorotan utama dalam penelitian ini.

Menurut (Qurrota A'yun, 2020) Pelayanan publik inklusif merupakan pelayanan publik yang berfokus pada kelengkapan sarana dan prasarana yang disediakan oleh instansi pemerintah kepada penyandang disabilitas dan melihat

¹ Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: fissahkhai@gmail.com

² Dosen Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

bagaimana kepuasan para penyandang bilitas atas hak nya yang terpenuhi pada pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik wajib menjamin penerapan prinsip nondiskriminasi berdasarkan suku, agama, ras, golongan, jenis kelamin, dan usia. Karena pada hakekatnya, individu penyandang disabilitas sering kali dipersepsikan sebagai orang yang kurang produktif, sehingga berdampak pada pembatasan pemenuhan hak-hak dasar mereka. Menurut (Fitri, 2024) kesetaraan pada penyandang disabilitas harus terjadi di dalam mengakses Pendidikan, pembelajaran, pekerjaan dan aktivitas usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, Kesehatan, jaminan social, energi, system perbankan, transportasi, sumber daya alam, pariwisata, dan layanan (terutama pada instansi pemerintahan dalam pelayanan publik).

Menurut (Rindawati et al., 2024) Dalam menyelenggarakan pelayanan publik pada dasarnya harus dilakukannya advokasi dan menggalakan inovasi serta penerapan praktik terbaik dalam penyelenggaraan layanan public yang ramah bagi penyandang disabilitas. Hal ini dikarenakan inovasi dan praktik tersebut memiliki peranan penting dalam menjamin keadilan bagi individu dengan masyarakat penyandang disabilitas. Menurut (Surwanti et al., 2017) Keterlibatan dan solidaritas masyarakat yang semakin tinggi dapat tercermin melalui inklusifitas dalam pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik yang belum ramah terhadap penyandang disabilitas pasti akan melanggar konstitusi. Kemudahan dalam mengakses atau mendapatkan pelayanan publik yang ramah disabilitas harus selalu dibangun dan dikembangkan. Pelayanan publik yang sejalan dengan pembangunan inklusif dan berkesinambungan, mampu menjelaskan permasalahan yang dihadapi oleh penyandang disabilitas (seperti berbagai upaya inovatif yang dilakukan untuk mengatasi persoalan tersebut, mencakup proses inovasi yang melibatkan langsung penyandang disabilitas dan para pemangku kepentingan terkait hasil yang diperoleh dari inovasi tersebut, termasuk dampaknya terhadap masyarakat penyandang disabilitas, serta peluang atau potensi untuk mereplikasi atau mengembangkan inovasi tersebut) atau (scale-up) ke skala yang lebih luas.

Kelompok penyandang disabilitas, sebagai bagian dari kelompok rentan kerap mengalami kesulitan dalam memperoleh akses terhadap pelayanan publik akibat ketidaktersediaan sarana dan prasarana yang memadai. Dari penjelasan tersebut diharuskan para penyelenggara pelayanan publik harus mampu berinovasi dalam membuat inovasi dalam jenis pelayanan, baik yang berupa gagasan atau ide kreatif asli maupun adaptasi atau modifikasi yang dapat memberikan manfaat kepada masyarakat penyandang disabilitas secara langsung maupun tidak langsung. Untuk melihat pelayanan publik inklusif tersebut telah memenuhi hak penyandang disabilitas di Kota Sangatta Utara, dapat dilihat tabel jumlah penyandang disabilitas di Kota Sangatta Utara dibawah ini:

Tabel 1. Data Penyandang Disabilitas berdasarkan Jenis Kecacatan di Kota Sangatta Utara Tahun 2024

No.	Jenis Disabilitas	Jumlah
1	Autis	10
2	Tuna Grahita	16
3	Tuna Daksa	6
4	Tuna Wicara	40
5	Tuna Rungu	68
6	Tuna Netra	12
7	Down Sindrom	15
8	Cacat Fisik	18
Total		185

Sumber: Dokumen Profil Dinas Sosial Kabupaten Kutai Timur Tahun 2024

Tabel 1. dijelaskan mengenai banyaknya penyandang disabilitas di Kota Sangatta Utara dari berbagai jenis kecacatan. Dan pada kenyataannya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sangatta Utara mengenai sara dan prasarananya masih belum terpenuhi dengan sempurna, dikarenakan beberapa fasilitasnya sudah tidak layak digunakan dan kurangnya fasilitas fisik lainnya bagi penyandang disabilitas yang memerlukan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sangatta Utara. Hal mengenai kelengkapan fasilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sangatta Utara dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2. Daftar Kelengkapan Fasilitas yang Digunakan oleh Penyandang Disabilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sangatta Utara Tahun 2024

Jenis Fasilitas	Ketersediaan	Kondisi	Keterangan
Jalur landai (ramp)	Ya (Satu)	Cukup Baik	Jalur ramp yang tersedia mulai rapuh
Lift atau elevator	Tidak	Tidak Ada	Gedung disdukcapil tidak bertingkat, hanya ada beberapa anak tangga untuk masuk kedalam ruang tunggu pelayanan
Toilet khusus disabilitas	Tidak	Tidak Memadai	Toilet umum tersedia, namun tidak dapat digunakan oleh penyandang disabilitas
Ruang tunggu ramah disabilitas	Tidak	Tidak Ada	Tidak ada area prioritas khusus untuk penyandang disabilitas

Evaluasi Inklusivitas Pelayanan Administrasi Publik bagi Penyandang Disabilitas:
Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Sangatta Utara
(Khairunnisa dan Khaerani)

Petunjuk arah huruf braille	Tidak	Tidak Ada	Belum tersedia petunjuk huruf braille atau ala bantu tunanetra
Petugas pemandu khusus	Tidak	Tidak Ada	Petugas atau staff pelayanan belum mendapatkan pelatihan khusus mengenai disabilitas
Pelayanan daring (online)	Ya	Cukup Baik	Tersedi, tetapi sulit diakses oleh tunanetra karena tidak kompatibel dengan pembaca layar
Antrean prioritas	Tidak	Tidak Ada	Saat ini belum tersedianya jalur prioritas bagi penyandang Disabilitas
Area parkir khusus	Tidak	Tidak Ada	Tidak tersedianya area parkir khusus disabilitas
Televisi informasi visual	Ya	Cukup baik	Informasi Tersedia, tetapi tidak ada opsi audio untuk tunanetra

Sumber: Dokumen Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sangatta Utara Tahun 2024

Tabel 2. dijelaskan mengenai kelengkapan fasilitas fisik atau fasilitas serta infrastruktur yang telah disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sangatta Utara bagi penyandang disabilitas yang masih belum optimal dalam menyediakan fasilitas atau aksesibilitas yang baik bagi penyandang disabilitas yang akan menggunakan fasilitas tersebut. Dari sejumlah permasalahan tersebut, pada penelitian ini, peneliti berfokus pada 4 dimensi yaitu Dimensi Kognitif, Dimensi Perilaku, dan Dimensi Birokrasi Administrasi.

Kerangka Dasar Teori

Pelayanan Publik Inklusif

Menurut (Reyndha et al., 2021) Pelayanan publik inklusif merupakan pelayanan yang memastikan keadilan dan kesetaraan bagi seluruh masyarakat tanpa terkecuali (khususnya penyandang disabilitas). Menurut (Azmi et al., 2023) Pada pelayanan publik inklusif, terdapat pengadilan iklusif yang menjelaskan bahwa pengadilan inklusif merupakan suatu Lembaga peradilan yang menjamin kesetaraan serta penghormatan terhadap perbedaan sebagai aspek keberagaman, dengan memandang masyarakat penyandang disabilitas yang berhadapan dengan hukum sebagai individu yang memiliki martabat. Keberadaan pengadilan inklusif sangat krusial dalam mendukung ketentuan Pasal 9 Huruf (f) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, yang menetapkan bahwa masyarakat penyandang disabilitas berhak mendapatkan aksesibilitas dalam penyelenggaraan pelayanan peradilan.

Penyandang Disabilitas

Menurut (Azmi et al., 2023) Penyandang disabilitas kerap kali mengalami stigma sebagai individu yang dianggap “tidak normal” dan tidak lengkap. Padahal, penyandang disabilitas merupakan makhluk biologis yang memiliki kebutuhan dasar seperti reproduksi, makan, dan beristirahat layaknya manusia pada umumnya. Sekaligus makhluk social yang membutuhkan komunikasi, interaksi, pernikahan, pekerjaan, serta memperoleh penghargaan atau pengakuan atas eksistennya. Pelayanan public yang masih kurang inklusif dan aksesibel tidak terlepas dari pandangan diskriminatif terhadap penyandang disabilitas yang telah tertanam kuat dalam masyarakat.

Penyandang disabilitas memiliki perbedaan dengan masyarakat secara umum yang membentuk karakteristik perilaku perjalanan spesifik Penyandang disabilitas memiliki perbedaan hambatan dan tantangan dalam aksesibilitas perjalanannya. Hambatan dan tantangan akses yang dialami oleh disabilitas motorik akan berbeda dengan disabilitas sensorik. Hal ini menunjukkan perlunya pemahaman tentang diversifikasi pada disabilitas agar dapat memenuhi kebutuhan dan memberikan solusi akses yang terbaik untuk beragam disabilitas yang ada.

Metode Penelitian

Pendekatan penelitian yang diterapkan oleh penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Untuk data sekunder berupa data- data terkait dengan penyandang disabilitas dan daftar investaris untuk sarana yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sangatta Utara Tahun 2024, dan peneliti juga mengaplikasikan berbagai metode dalam pengumpulan data yang dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penentuan informan dilaksanakan dengan menggunakan Teknik *purposive sampling* dari sugiyono (2016:96). Adapun informan dalam penelitian ini terdiri atas Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sangatta Utara, Kepala Bidang Sumber Daya Manusia di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sangatta Utara, serta masyarakat penyandang disabilitas yang berperan sebagai informan pendukung. Metode analisis yang diterapkan dalam penelitian ini merujuk pada Teknik analisis data menurut Miles el al. (2014:33). Beberapa Langkah dalam analisis data pada penelitian ini meliputi pengumpulan data, pemadatan data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Evaluasi Inklusivitas Pelayanan Administrasi Publik bagi Penyandang Disabilitas: Studi Kasus pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Sangatta Utara

Evaluasi inklusivitas pelayanan administrasi publik untuk individu penyandang disabilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota

Sangatta Utara, indikatornya berlandaskan teori inklusivitas pelayanan administrasi dari (Soekadijo, 2003) dalam (Miarsih, G. S. 2018) yaitu:

Aksesibilitas Fisik dan Informasi

Aksesibilitas fisik menjelaskan ketersediaan fasilitas fisik yang ramah disabilitas, seperti ramp, lift, toilet khusus, jalur pemandu, dan ruang tunggu yang nyaman. Dan aksesibilitas Informasi menjelaskan kemudahan penyandang disabilitas mendapatkan informasi terkait pelayanan kependudukan, termasuk ketersediaan informasi dalam format yang mudah diakses (misalnya, tulisan Braille, audio, bahasa isyarat, atau teks yang diperbesar).

Akan tetapi, dalam praktiknya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sangatta Utara, fasilitas yang diberikan belum lengkap dan bahkan beberapa fasilitas penting bagi penyandang disabilitas tidak tersedia, serta masyarakat disabilitas seperti tunanetra atau tunarungu tidak memiliki akses penuh terhadap informasi pelayanan. Ini menunjukkan rendahnya tingkat aksesibilitas fisik dan informasi, yang secara langsung dapat menghambat pelayanan bagi penyandang disabilitas.

Kemudahan Penggunaan Layanan

Menurut dalam kesederhanaan prosedur menjelaskan mengenai prosedur pengurusan administrasi kependudukan yang dapat dengan mudah dipahami dan diikuti oleh individu penyandang disabilitas. Dan ketersediaan petugas yang terlatih menjelaskan mengenai adanya petugas yang memiliki pemahaman tentang kebutuhan khusus penyandang disabilitas dan mampu memberikan pelayanan yang responsif.

Namun, pada kenyatannya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sangatta Utara, belum banyak SOP pelayanan yang mengakomodasi pelayanan khusus bagi masyarakat penyandang disabilitas. Masyarakat penyandang disabilitas tetap harus mengikuti alur umum yang belum ramah akses.

Ketersediaan Dukungan Khusus

Menurut bantuan teknis menjelaskan ketersediaan alat bantu, seperti komputer dengan perangkat lunak pembaca layar, atau alat bantu lainnya yang diperlukan. Dan bantuan administratif menjelaskan bantuan dalam mengisi formulir, menerjemahkan informasi, atau mendampingi saat berinteraksi dengan petugas.

Namun, pada kenyatannya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sangatta Utara, belum lengkapnya fasilitas atau sistem informasi yang memudahkan penyandang disabilitas dan tidak adanya petugas atau pegawai yang dapat berkomunikasi lewat bahasa isyarat.

Partisipasi Penyandang Disabilitas

Menurut keterlibatan dalam perencanaan menjelaskan tentang keterlibatan masyarakat penyandang disabilitas dalam proses perencanaan dan pengembangan

kebijakan terkait pelayanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sangatta Utara. Dan umpan balik dan evaluasi menjelaskan mengenai adanya mekanisme untuk mendapatkan umpan balik dari penyandang disabilitas mengenai kualitas pelayanan yang mereka terima.

Namun demikian, pada kenyataannya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota sangatta Utara saat ini belum terdapat partisipasi dari masyarakat penyandang disabilitas dalam proses perencanaan dan pengembangan kebijakan yang berkaitan dengan pelayanan kependudukan.

Kepuasan dan Umpan Balik

Menurut tingkat kepuasan menjelaskan mengenai tingkat kepuasan penyandang disabilitas terhadap pelayanan yang mereka terima di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sangatta Utara. Dan mengenai umpan balik menjelaskan tentang umpan balik dari penyandang disabilitas untuk perbaikan pelayanan di masa mendatang.

Pada saat ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sangatta Utara dari segi fasilitas fisik belum memadai, namun saat ini Disdukcapil Kota Sangatta Utara telah menciptakan Inovasi yang dapat mempermudah masyarakat penyandang disabilitas dalam melakukan administrasi kependudukan. Selanjutnya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sangatta Utara juga menyelenggarakan Layanan Pengaduan Online serta menyediakan loket pelayanan langsung di lokasi guna mengukur tingkat kepuasan terhadap inovasi yang telah dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sangatta Utara.

Faktor Penghambat Evaluasi Inklusivitas Pelayanan Administrasi Publik Bagi Penyandang Disabilitas: Studi Kasus pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sangatta Utara

Berbagai faktor yang berpotensi menghalangi penyandang disabilitas dalam mengakses pelayanan publik, khususnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sangatta Utara, yaitu dari sisi internal Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sangatta Utara, terdapat beberapa faktor seperti minimnya pemahaman dan kesadaran pegawai, prosedur yang belum sepenuhnya ramah bagi penyandang disabilitas, serta keterbatasan fasilitas yang tersedia. Sementara itu, faktor eksternal meliputi adanya pandangan negatif masyarakat terhadap penyandang disabilitas, kurang memadainya infrastruktur, serta terbatasnya teknologi yang mendukung bagi masyarakat penyandang disabilitas.

Penutup

Kesimpulan

Dimensi Kognitif dalam aksesibilitas penyandang disabilitas dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sangatta Utara dapat disimpulkan bahwa diharapkan aparat pelayanan (khususnya pegawai Disdukcapil) sadar akan hak-hak penyandang disabilitas serta permasalahan yang terjadi dalam memenuhi hak-hak penyandang disabilitas dalam aksesibilitas

pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sangatta Utara

Dimensi Perilaku dalam aksesibilitas penyandang disabilitas dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sangatta Utara dapat disimpulkan bahwa diharapkan pegawai pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sangatta Utara mampu untuk saling bertukar informasi atau mampu untuk saling bertukar informasi atau berkomunikasi dengan baik dengan bantuan dari pendamping disabilitas masing-masing. Serta diharapkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sangatta Utara dapat menyediakan fasilitas sarana dan prasarana yang dibutuhkan oleh penyandang disabilitas dalam mengakses pelayanan public dan memperbaiki fasilitas fisik yang telah tersedia sebelumnya.

Dimensi Birokrasi Administratif dalam aksesibilitas penyandang disabilitas dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sangatta Utara dapat disimpulkan bahwa diharapkan pemerataan perlakuan dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat penyandang disabilitas dan non disabilitas sehingga dapat terciptaya jarak sosial antara petugas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sangatta Utara dan penyandang disabilitas yang akan menerima layanan tergolong baik.

Saran

Pemerintah Daerah dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sangatta Utara perlu menyediakan fasilitas fisik yang ramah bagi penyandang disabilitas (seperti diadakannya rampa, jalur landai, toilet khusus disabilitas, area parker khusus penyandang disabilitas, dan loket dengan desain yang aksesibel).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sangatta Utara disarankan untuk menyediakan informasi layanan dalam berbagai format (visual, audio, braille dan memfasilitasi kehadiran penerjemah bahasa isyarat atau memiliki pendamping khusus saat dibutuhkan).

Perlu diadakannya pelatihan dan peningkatan kapasitas bagi petugas disdukcapil (agar mampu memahami dan melayani penyandang disabilitas dengan professional, dan inklusif).

Pemerintah Daerah Kota Sangatta sebaiknya menyusun regulasi teknis atau SOP pelayanan publik yang inklusif (dengan melakukan evaluasi dan pengawasan secara berkala terhadap implementasi layanan ramah disabilitas).

Meibatkan masyarakat penyandang disabilitas dalam perencanaan dan evaluasi bagi pelayanan publik khususnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sangatta Utara (agar kebijakan yang telah dibuat benar-benar sesuai dengan kebutuhan masyarakat penyandang disabilitas dalam pelayanan publik dan tidak bersifat sementara).

Daftar Pustaka

- Azmi, M., Anhari, N., Marliani, L., & Hidayat, E. S. (n.d.). *Pelayanan Inklusif oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis*.
- Data Penyandang Disabilitas berdasarkan Jenis Kecacatan di Kota Sangatta Utara Tahun 2024
- Daftar Kelengkapan Fasilitas yang Digunakan oleh Penyandang Disabilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sangatta Utara Tahun 2024
- Dr. Akhmad Soleh, S. Ag. , M. S. (2016). *Aksesibilitas Penyandang Disabilitas Terhadap Perguruan Tinggi*.
- Fitri, H. (2024). *Buku Saku Aksesibilitas Penyandang Disabilitas pada Transportasi Publik*.
- Khoiriyah, I., & Lestari, D. F. (2024). Evaluasi Kesiapan Pelatihan Inklusif Ramah Disabilitas. *Prosiding PITNAS Widyaaiswara, 1*, 349-362.
- Lovisa, F. T. (n.d.). *Pelayanan Administrasi Kependudukan Inklusif bagi Kelompok Rentan di Kabupaten Deli Serdang Provinsi Sumatera Utara*.
- Masadhe, A. R., Sjamsuddin, S., & Amin, F. (2021). Manajemen Pelayanan Kampus Inklusif (Studi pada Pusat Studi dan Layanan Disabilitas Universitas Brawijaya). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 7(1), 95-101.
- Miarsih, G. S. (2018). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Berkunjung Wisatawan Ke Obyek Wisata Religi Masjid Gedhe Kauman Yogyakarta. *Journal of Tourism and Economic*, 1(2).
- Oktavianes, A., Sjafari, A., & Maisaroh, I. (2024). Pelayanan Publik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang terhadap Penyandang Disabilitas. In *Indonesian Journal of Social and Political Sciences* (Vol. 5, Issue 1).
- Qurrota A'yun, H. (2020). *Pelayanan Publik bagi Penyandang Disabilitas*.
- Rindawati, R., Pudyastuti, I., Aparta, R. D., Nurhimawan, A., & Surani, S. (2024). *Buku Saku Mewujudkan Lingkungan Pengadilan yang Inklusif bagi Penyandang Disabilitas*.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistyaningsih, D. S. (2017). *Partisipasi Penyandang Disabilitas dalam Kebijakan Publik* (Ma'ruf Ahmad, Ed.).