

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BAGI PENYANDANG DISABILITAS DI DINAS SOSIAL KABUPATEN NAGAN RAYA

¹ Suriati, ² Cut Asmaul Husna

^{1,2} Universitas Teuku Umar

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan terkait kualitas pelayanan publik bagi penyandang disabilitas di Dinas Sosial Kabupaten Nagan Raya. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Sumber data yang dilakukan menggunakan data primer dan data skunder. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang dilakukan Dinas Sosial Kabupaten Nagan Raya dilihat dari indikator sebagai berikut: Pertama, Tangible: (buktifisik) memberikan kemudahan sesuai kebutuhan dan sudah memadai. Kedua, Reability (keandalan) kemampuan dalam memberikan kualitas pelayanan dengan cepat dan dapat meningkatkan ekonomi. Ketiga, Responsiveness (respon) petugas merespon menangani keluhan masyarakat dengan cepat. Keempat, Empathy (empati) rasa kepedulian petugas kepada disabilitas karena sudah memberikan pelatihan pada program. Kelima, Assurance (jaminan) memberikan sikap sopan sehingga terciptanya kenyamanan dalam program tersebut. Adanya faktor penghambat yang mempengaruhi kualitas pelayanan dalam program penyandang disabilitas yaitu belum tersedianya bibit ikan di daerah sehingga harus dipesan, transportasi tidak ada karena kurang anggaran, dan terdapat Faktor pendukung dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan seperti pembuatan kolam sudah tersedia, saat panen ikan di ambil ke tempat, menjaga kualitas air.

Kata kunci: Dinas Soaial; Kualitas Pelayanan; Penyandang Disabilitas

Abstract

This study aims to describe the quality of public services for persons with disabilities at the Nagan Raya District Social Service. The research method used is descriptive qualitative. Source of data is done using primary data and secondary data. The results of this study indicate that the quality of services provided by the Social Service of Nagan Raya Regency is seen from the following indicators: First, Tangible: (physical evidence) provides facilities according to needs and is sufficient. Second, Reability (reliability) the ability to provide quality services quickly and can improve the economy. Third, Responsiveness (response) officers respond to handle community complaints quickly. Fourth, Empathy (empathy) officers care about disabilities because they have provided training in the program. Fifth, Assurance (guarantee) provides a polite attitude so as to create comfort in the program. There are inhibiting factors that affect the quality of service in programs for people with disabilities, namely the unavailability of fish seeds in the area so they have to be ordered, there is no transportation due to a lack of budget, and there are supporting factors that can improve the quality of services such as making ponds that are available, when harvesting fish are taken to place, maintain water quality.

Keywords: Social Service; Service quality; Disabilities

PENDAHULUAN

Negara Kesatuan Republik Indonesia menjamin kelangsungan hak hidup setiap hak warga negara. Termasuk kelompok penyandang disabilitas yang mempunyai hak asasi manusia dan kedudukan yang sama tanpa berbeda. Sebagai warga negara Indonesia sebagian besar kelompok penyandang disabilitas diindonesia masih hidup dalam kondisi yang rentan, atau miskin karena hambatan, kesulitan. Dalam Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2016. Tentang Disabilitas adalah kelompok masyarakat yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual dan mental. Mereka yang mengalami keterbatasan fisik sangat sulit berinteraksi dengan lingkungan masyarakat. Penyandang disabilitas adalah mereka yang juga mendapatkan

pelayanan publik yang bisa memperoleh pelayanan dengan optimal dan layak, penyandang disabilitas juga bisa mendapatkan kesempatan dalam pelayanan yang sama dengan masyarakat lain (Silvia et al., 2021). Penyandang disabilitas sangat memerlukan bantuan dan dukungan dari orang lain. Karena mereka mengalami kesulitan dalam kehidupannya dibandingkan dengan masyarakat yang tidak mengalami disabilitas. Penyandang disabilitas adalah kaum yang sangat penting diperhatikan dan perlu mendapatkan perlakuan khusus dari pemerintah. Kebutuhan bagi disabilitas dapat terpenuhi apabila dengan dukungan dari orang-orang sekitar mereka keberadaan disabilitas adalah suatu yang harus diperhatikan (Mumpuni & Zainudin, 2017). Penyandang disabilitas juga terkait dengan penyandang masalah kesejahteraan karena mereka mengalami keterbatasan dalam kehidupan. Oleh karena itu mereka sangat membutuhkan perhatian dari orang sekitar dan yang paling penting dari orang tua. (Enkeu et al., 2018) Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang disabilitas adalah sesuatu yang dilakukan untuk penyandang disabilitas agar bisa mendapatkan aksesibilitas. Aksesibilitas ialah suatu kemudahan yang diberikan kepada penyandang disabilitas (Agiati, 2018).

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang pelayanan publik yaitu sebagai bentuk rangkaian dalam memenuhi barang dan jasa atau administrasi yang dapat diberikan kepada semua warga negara sesuai dengan peraturan Undang-Undang yang bisa memenuhi dan memberikan kebutuhan pelayanan (Trifira & Putera, 2022). Dinas sosial sangat berperan dalam memberikan rehabilitasi kepada masyarakat penyandang disabilitas, bentuk rehabilitasi yang dilakukan memberikan modal usaha dan alat bantu kepada masyarakat penyandang disabilitas yang bertujuan mengembalikan keberfungsian sosial pada masyarakat penyandang disabilitas (Chisnullah et al., 2016). Kelompok difabel bukan hanya tentang orang yang mengalami penyandang cacat sejak lahir akan tetapi juga korban dari bencana alam maupun kecelakaan. Jenis yang termasuk dalam difabel yaitu: tuna netra (buta) tuna wicara (bisu) tuna daksa (cacat tubuh) tuna grahita (cacat mental) tuna ganda (cacat kombinasi kelainan) tuna rungu (tuli) (Rahayu & Dewi, 2013). Pemerintah mengupayakan memberikan hak untuk melindungi penyandang disabilitas dan melihat bagaimana kewajiban negara dalam memberikan pelayanan bagi penyandang disabilitas (Bambang et al., 2016). Pemerintah adalah bentuk dari tanggung jawab yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas serta meningkatkan pelayanan publik, kepuasan dilihat bagaimana pelayanan diberikan

(Therawati & Rusdarti, 2019). Pemerintah pada dasarnya adalah melayani masyarakat dan meningkatkan kemampuan serta memberikan tanggung jawab yang baik bagi masyarakat. Kualitas pelayanan yang baik adalah dengan adanya dukungan dari petugas-petugas yang bisa memberikan pelayanan yang sesuai (Noor Handika & Rostyaningsih, 2020). Kualitas pelayanan adalah suatu informasi mengenai kepuasan masyarakat yang didapatkan dengan membandingkan kesesuaian harapan dan kepuasan (A, 2012). Pelayanan publik adalah suatu bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat dengan memperhatikan kebutuhan masyarakat dengan memperhatikan kebutuhan masyarakat harus terlaksana dengan sebaik mungkin (Therawati & Rusdarti, 2019). Pelayanan yang berkualitas disebut pelayanan yang baik yang sudah memenuhi standar kualitas pelayanan. Pelayanan ialah sebuah tolak ukur yang menjadi pedoman dalam memberikan kualitas yang baik dan berkualitas cepat dan tepat sesuai yang dijanjikan (Pantih, 2019). Dalam meningkatkan kualitas pelayanan penyandang disabilitas itu adalah dengan memberdayakan melalui program-program untuk penyandang disabilitas. Oleh karena itu dengan adanya kualitas pelayanan yang diberikan maka dapat meningkatkan kemampuan penyandang disabilitas (Affandy, 2021). Pelayanan publik yang harus dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat salah satu tujuannya untuk menaikkan kesejahteraan sosial (Aldilla Reyndha Masadhe a?, Sjamsiar Sjamsuddin b, 2021).

Kualitas pelayanan menurut (kotler dan kettler 2016) adalah suatu gambaran keadaan pada harapan masyarakat didalam pelayanan dengan mempersamakan pelayanan yang diharapkan baik diterima maupun dirasakan. Kualitas digunakan untuk menilai sesuatu, jika standar kualitas bisa memenuhi standar maka dikatakan baik. Namun jika belum memenuhi standar maka dapat belum baik (Chisnullah et al., 2016). Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan ialah jasa yang diharapkan, dan jasa yang diterima. Apabila suatu pelayanan diterima dan dirasakan oleh masyarakat dengan baik dan memperoleh pelayan dengan sesuai yang diharapkan maka kualitas pelayanan memuaskan. Dan apabila tidak sesuai yang diharapkan maka kualitas nya rendah dan tidak memuaskan. Jadi baik buruknya kualitas pelayanan tergantung bagaimana penyedia layanan dan jasa sesuai yang diharapkan (Mayarni et al., 2018). Kualitas pelayanan sudah menjadi faktor penentuan didalam menjaga keberlangsungan organisasi birokrasi, pemerintah memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang diharapkan untuk memperoleh kepuasan masyarakat (Therawati & Rusdarti, 2019). Pada tahun 2021 yang mengalami disabilitas sebanyak 84 dan pada tahun 2022 48 disabilitas, mengenai hal tersebut walaupun

mengalami penurunan namun dinas sosial tetap berperan penting kepada penyandang disabilitas di Kabupaten Nagan Raya. Oleh karena itu tingkat penderitaan dilihat dari data tahun ketahun dan oleh sebab itu dinas sosial memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Dinas adalah salah satu yang melindungi penyandang disabilitas yang memberdayakan dan memberikan kualitas pelayanan sehingga bisa meringankan tingkat pengangguran dan dapat menambahkan kemandirian bagi penyandang disabilitas. Pemberdayaan yang dilakukan adalah salah satu cara yang bisa membangunkan rasa kesadaran dan membangunkan rasa semangat (Baturangka et al., 2019). Yang berpegang pada penyandang disabilitas dalam kehidupan sehari-hari pada pandangan mereka masyarakat menganggap bahwa mereka adalah suatu aib yang ada ddalam keluarga mereka, padahal itu adalah suatu takdir yang telah ditentukan oleh tuhan. Masyarakat disabilitas bukan hanya mendapatkan bantuan tetapi juga mendapatkan suatu pengembangan potensi dan meningkatkan kemampuan yang ada pada diri (Implementasi Tugas Dan Fungsi Dinas Sosial Dalam Memberikan Layanan Pendidikan Bagi Penyandang Disabilitas Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Perlindungan Dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas Di Kabupaten Boyolali, 2019). Salah satu keberhasilan dari kualitas pelayanan adalah dengan adanya program yang dilakukan untuk bisa membuat kehidupan penyandang disabilita kembali mendapatkan kesempatan seperti masyarakat lain.

Penelitian terdahulu dengan judul kualitas pelayanan publik bagi difabel adanya permasalahan belum memberikan kemudahan dan akses untuk penyandang disabilitas . keahlian dan kemampuan dalam pelayanan dalam kompetensi dan kapanilitas dalam pelayanan pro-difabel yang based on regulation disini masih belum terlaksanakan dengan baik (Mayarni et al., 2018). Penelitian terdahulu dalam penelitian silvia prameshela, hadiyanto abdul rachim. Dengan judul aksebilitas pelayanan publikhwa aksebilitas pelayanan bagi penyandang disabilitas di indonesia. Permasalahan yang terjadi saat ini menjelaskan bahwa aksebilitas pelayanan publik masih belum optimal dan belum berjalan dengan lancar didalam penerapan aksebilitas pelayanan aksebilitas. Dan fasilitas skybridge sisi terminal belum semuanya dirasakan oleh disabilitas dan masih belum sepenuhnya ramah bagi penyandang disabilitas (Silvia et al., 2021).

Berdasarkan hasil observasi penulis ditemukan adanya di Dinas Sosial kabupaten Nagan Raya kurangnya dukungan dari keluarga penyandang disabilitas, sehingga di Dinas Sosial

memberikan dan menyiapkan program ataupun bantuan yang ditujukan untuk para penyandang disabilitas dalam meningkatkan mereka dalam kegiatan produktif salah satunya tujuan untuk mengentaskan kemiskinan kesejahteraan masyarakat berdasarkan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 mengenai penyandang disabilitas dan Tentang Undang-Undang kesejahteraan sosial.

Berdasarkan latar belakang diatas penelitian ini khusus penyandang disabilitas bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan ke masyarakat. Penelitian ini tentang Analisis Kualitas Pelayanan publik terhadap penyandang disabilitas di Dinas Sosial Kabupaten Nagan Raya.

METODE PENELITIAN

Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif (sugiyono, 2019). Sumber pengumpulan data yang digunakan didalam penulisan ini berupa jenis primer dan sekunder. Yang dimaksud dengan data primer adalah data yang didapatkan dari hasil wawancara langsung bersama dengan pihak dinas sosial di kabupaten nagan raya. Sedangkan data skunder adalah yang didapatkan dari buku-buku dan jurnal ilmiah. Penelitian ini berlokasi di Dinas Sosial Kabupaten Nagan Raya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Disabilitas adalah kelompok masyarakat yang mengalami keterbatasan. Dinas sosial memberikan pelayanan bagi penyandang disabilitas dengan menyelenggarakan program dan bantuan kepada penyandang disabilitas. Program tersebut dilakukan untuk bisa memberdayakan kepada masyarakat untuk mendukung dan membantu masyarakat penyandang disabilitas. Tujuan dari penelitian ini dan program ini yaitu untuk bisa membantu kehidupan masyarakat penyandang disabilitas. Dan membantu meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan bisa terwujudnya aksesibilitas bagi penyandang disabilitas.

Kualitas pelayanan dari (kotler dan kettler 2016) dengan lima indikator:

a. Tangibles (bukti fisik)

Tangibles adalah sesuatu yang berhubungan dengan fisik seperti alat bantuan kualitas pelayanan yang diberikan kepada penyandang disabilitas tuna runngu, tuna daksa, dan tuna netra. Salah satu tujuan alat bantu yang diberikan untuk memudahkan dalam beraktivitas, alat bantu yang diberikan kepada penyandang disabilitas hanya diberikan kepada masyarakat disabilitas yang tergolong dari keluarga kurang mampu dan alat bantu yang diberikan sesuai

dengan kebutuhan disabilitas. petugas memberikan kemudahan dan kebutuhan sesuai dengan yang dibutuhkan kepada disabilitas. Namun ada keluhan atau kendala dalam kualitas pelayanan karena belum tersedianya armada angkutan Itu membuat salah satu hambatan dalam kualitas pelayanan. Faktor pendukung dengan adanya diberikan alat bantu kepada disabilitas tuna rungu, tuna netra, dan tuna daksa bisa meningkatkan kemampuan Memudahkan penyandang disabilitas mewujudkan kesamaan kesempatan seperti masyarakat lainnya. Dan bisa Mendukung pemenuhan hak penyandang disabilitas, pemberian alat bantu bertujuan meningkatkan kualitas aksesibilitas dalam kehidupan sehari-hari.

Selain bukti fisik alat bantu yang diberikan kepada disabilitas, dinas sosial juga memberdayakan dan mengembangkan kemampuan disabilitas melalui program pelatihan menjahit, pelatihan memperbaiki alat elektronik yang berada di lokasi dinas sosial dan bahkan memberikan kolam ikan, bibit ikan dan bahkan pangan ikan disediakan untuk masyarakat yang disabilitas. Salah satu dari program dan tujuannya untuk meningkatkan kemampuannya dan meningkatkan perekonomian keluarga.

b. Reliability (kehandalan)

Keandalan ialah kemampuan petugas dalam memberikan kualitas pelayanan kepada penyandang disabilitas. Kemampuan petugas dengan cepat dan tepat dalam memberikan dan Memberdayakan program pelatihan kepada penyandang disabilitas. keandalan petugas dilihat dari bagaimana petugas dalam memberikan pelayanan dan sudah menunjukkan keandalan petugas memberikan pelayanan dengan cepat. Tujuan dari program pelatihan yang dilakukan untuk meningkatkan ekonomi meskipun memiliki keterbatasan penyandang disabilitas mampu berkarya seperti masyarakat lainnya. Petugas dinas sosial menyemangati dan memberikan dukungan kepada masyarakat disabilitas untuk tidak bekecil hati atas kekurangan dan kurang sempurna karena Allah masih memberikan kelebihan melalui tangan atau kaki karena bisa memperbaiki alat elektronik seperti ac tv dan kulkas bisa diperbaiki. Dengan adanya pelatihan maupun program yang dijalankan itu bisa dapat membuka ruang pekerjaan bagi masyarakat disabilitas.

c. Responsiveness (cepat tanggap dan respon)

Respon adalah sebuah tanggapan yang diberikan kepada masyarakat di dinas sosial petugas menanggapi dan memberikan pelayanan dengan sebaik mungkin. Petugas merespon dengan cepat terhadap keluhan masyarakat tidak membuat masyarakat menunggu lama. Apabila disabilitas datang bersama keluarga ke dinas sosial kabuapten nagan raya petugas dinas sosial siap menangani masyarakat penyandang disabilitas dengan sebaik mungkin menjelaskan apa-apa saja yang diperlukan dan persyaratan dalam meminta permohonan alat bantu. Hasil penelitian menunjukkan petugas sudah memperhatikan dan menanggapi dengan cepat keluhan masyarakat yang datang ke dinas sosial pada saat meminta bantuan ke disabilitas petugas.

d. Empaty (empati)

Empati adalah perhatian yang diberikan oleh petugas kepada masyarakat. Petugas memberikan rasa kepedulian dengan memberikan kebutuhan kepada pelanggan, dan petugas bisa melakukan komunikasi dengan baik pada saat masyarakat mengeluh dan petugas memberikan kepeduliaanya terhadap masyarakat . Dalam melakukan program rehabilitasi kepada penyandang disabilitas ini adalah dari rasa kepeduliaanya petugas. dengan memberikan kolam ikan, bibit ikan dan pakan ikan kepada masyarakat penyandang disabilitas, ini merupakan salah satu untuk memberdayakan yang dilakukan untuk masyarakat dengan berbagai macam kekurangan fisik disabilitas. Dengan adanya program ini dilakukan bisa membantu dan meringankan masyarakat khususnya penyandang disabilitas dalam perekonomian keluarga. Petugas dinas sosial memberikan kualitas pelayanan melalui program yang dilakukan melalui rasa kepeduliaanya dalam memahami semua yang diperlukan dan dibutuhkan oleh masyarakat penyandang disabilitas. ungkap salah satu petugas pak ali efendi mengatakan program ini adalah salah satu untuk memberdayakan masyarakat disabilitas dengan berbagai macam kekurangan fisik. Petugas dinas sosial ungkap pak ali efendi disini masih terdapat Faktor penghambat yang mempengaruhi kualitas pelayanan dalam program penyandang disabilitas yaitu belum tersediannya bibit ikan di daerah sehingga harus dipesan ke medan,transportasi tidak ada, kurang anggaran, dan terdapat Faktor pendukung dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan seperti pembuatan kolam sudah tersedia, saat panen ikan di ambil ke tempat, menjaga kualitas air. Hasil dari pemahasan bahwa petugas sudah sangat baik dalam memberikan perhatian kepada disabilitas dan rasa kepeduliaanya pada program yang disalurkan.

e. Assurance (jaminan)

Jaminan adalah sebuah kepastian yang diberikan oleh petugas kepada masyarakat dengan kepastian. Petugas juga mempunyai kemampuan dalam menangani dari sikap disabilitas dan juga harus bersikap sabar dengan tutur kata yang baik bagi disabilitas. Petugas tidak membedakan antara disabilitas dengan yang tidak disabilitas mereka sudah tau bagaimana memberikan pelayanan dengan sikap sopan agar terciptanya kenyamanan didalam proses program tersebut. Petugas juga memberikan kemudahan apabila ada keluhan dan petugas bisa menangani apa yang diperlukan dan dibutuhkan dalam program memberikan kolam ikan, bibit ikan dan pakan ikan.

Berdasarkan tabel dibawah ini adalah beberapa jenis disabilitas dari tahun ketahun yang menerima bantuan .yaitu dengan jenis disabilitas tuna runngu menerima 8 penerima, tuna daksa 9 penerima, tuna netra 10 penerima. Dapat dikatakan bahwa pada tahun 2019 jumlah penerima bantuan disabilitas mencapai 27 penerima.

Pada tahun 2021 jenis disabilitas tuna runngu 10 penerima, tuna daksa 25 penerima, tuna netra 10 penerima. Total pada tahun 2020 mencapai 45 penerima bantuan. Pada tahun selanjutnya tahun 2021 dengan disabilitas tuna runngu 9 penerima, tuna daksa 67 penerima, tuna netra 9 penerima total pada tahun 2021 menerima 86 penerima bantuan. Sedangkan pada tahun 2022 jenis disabilitas yang menerima bantuan jenis disabilitas tuna daksa 48 penerima pada tahun 2022.

Jenis disabilitas	jumlah
Tuna runngu	8
Tuna daksa	9
Tuna netra	10
Total	27

Sumber dinas sosial 2019

Jenis disabilitas	jumlah
Tuna runngu	10
Tuna daksa	25
Tuna netra	10
Total	45

Sumber dinas sosial 2020

Jenis disabilitas	jumlah
Tuna rungu	9
Tuna daksa	67
Tuna netra	9
Total	86

Sumber dinas sosial 2021

Jenis disabilitas	jumlah
Tuna daksa	48
Total	48

Sumber dinas sosial 2022 Data penerima bantuan penyandang disabilitas

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan sudah cukup memadai dalam kualitas pelayanan pada indikator tangibles bukti fisik layanan akan tetapi masih ada faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan oleh karena itu ada faktor pendukung kepada penyandang disabilitas sudah memberikan alat bantu kepada disabilitas tuna rungu, daksa dan tuna netra. sehingga bisa membantu mereka dalam kehidupan sehari-hari dan meningkatkan kemampuan mereka dan memudahkan dalam aktivitas sehari-hari. Dan faktor penghambatnya belum tersedianya armada angkutan. Pada reability petugas sudah menerapkan kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan sebaik mungkin dan dengan cepat dan tepat. Sedangkan pada empati petugas dinas sosial sudah memberikan perhatian kepada disabilitas pada program yang dijalankan dan memahami apa yang dibutuhkan dan diperlukan penyandang disabilitas. responsiveness (respon) petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat disabilitas sudah menunjukkan kualitas pelayanan dengan cepat pada saat masyarakat mengeluh dan petugas langsung menanggapi dan menangani dengan cepat assurance(jaminan) pada indikator ini petugas sudah memberikan kualitas pelayanan dengan sikap sopan agar terciptanya suatu kenyamanan terhadap disabilitas. disini masih terdapat Faktor penghambat yang mempengaruhi kualitas pelayanan dalam program penyandang disabilitas yaitu belum tersediannya bibit ikan di daerah sehingga harus dipesan ke medan, transportasi tidak ada, kurang anggaran, dan terdapat Faktor pendukung dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan

seperti pembuatan kolam sudah tersedia, saat panen ikan di ambil ke tempat, menjaga kualitas air.

DAFTAR PUSTAKA

- A, R. R. (2012). Analisis Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 1(1), 1–13.
- Affandy, Y. (2021). Peran Dinas Sosial Kabupaten Lombok Timur Dalam Pemberdayaan Penyandangdisabilitas. *Jurnal Mentari Publika*, 02(01), 93–108.
- Agiati, R. E. N. K. (2018). Penguatan Kapasitas Pengurus Rehabilitasi Berbasis Masyarakat Terhadap Aksesibilitas Penyandang Disabilitas. *PEKSOS: Jurnal Ilmiah Pekerjaan Sosial*, 17(1), 281–293.
- Aldilla Reyndha Masadhe a?, Sjamsiar Sjamsuddin b, F. A. c. (2021). Manajemen Pelayanan Kampus Inklusif (Studi pada Pusat Studi dan Layanan Disabilitas Universitas Brawijaya). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*, 7(1), 95–101.
- Bambang, S. A. B., W, D. B. B. L., & Panji, W. A. (2016). Tantangan Dinas Sosial Dalam Peningkatan Pelayanan Disabilitas Kota Malang Di Era Industri 4.0 Ahmad. *Prosiding Simposium Nasional*, 1–26.
- Baturangka, T., Kaawoan, J. ., & Singkoh, F. (2019). Peran Dinas Sosial Kota Manado Dalam Pemberdayaan Masyarakat Penyandang Disabilitas. *Jurnal Eksekutif*, 3(3), 1–9.
- Chisnullah, M. R., Ilmu, S., Negara, A., Ilmu, F., Surabaya, U. N., Ilmu, S., Negara, A., Ilmu, F., & Surabaya, U. N. (2016). Kualitas Pelayanan Karepe Dimesemi Bojo (Kawasan Rehabilitasi Penyandang Disabilitas Mental Sejahtera Mandiri Kabupaten Jombang) Oleh Dinas Sosial Kabupaten Jombang (Studi Pada Desa Bongkot) Meirinawati. *SI Ilmu Administrasi Negara Universitas Negeri Surabaya*, 10(3), 937–952.
- Enkeu, A., Enung, H., Catur, wibawa heri, Rosyikin, Sudrajat, A., Bambang, K. I., Suhendra, & Sakroni. (2018). Parenting Skill Orangtua Anak Penyandang Disabilitas Dalam Forum Komunikasi Keluarga Anak Dengan Kecacatan di Kabupaten Sukabumi. *Peksos*, 17(1), 1–36.
- Implementasi Tugas dan Fungsi Dinas Sosial Dalam Memberikan Layanan Pendidikan Bagi Penyandang Disabilitas Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Perlindungan dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas di Kabupaten Boyolali, 8 *Diponegoro Law Journal* 1 (2019).

- Mayarni, Meilani, N. L., & Zulkarnaini. (2018). Kualitas Pelayanan Publik Bagi Kaum Difabel. *Jurnal Kebijakan Publik*, 9(1), 1–8.
- Mumpuni, S. D., & Zainudin, A. (2017). Aksesibilitas Penyandang Disabilitas Dalam Pelayanan Publik Di Kabupaten Tegal. *Jurnal Komunikasi Pendidikan*, 1(2), 1–9. <https://doi.org/10.32585/jkp.v1i2.24>
- Noor Handika, B., & Rostyaningsih, D. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi. *Journal of Public Policy and Management Review*, 9(2), 1–16. https://www.researchgate.net/publication/269107473_What_is_governance/link/548173090cf22525dcb61443/download%0Ahttp://www.econ.upf.edu/~reynal/Civilwars_12December2010.pdf%0Ahttps://think-asia.org/handle/11540/8282%0Ahttps://www.jstor.org/stable/41857625
- Pantih, S. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Talatako, Kabupaten Tojo Una-Una. *Jurnal Ilmiah Administratie*, 1(1), 1–16.
- Rahayu, S., & Dewi, U. (2013). Pelayanan Publik Bagi Pemenuhan Hak-Hak Disabilitas Di Kota Yogyakarta. *Natapraja*, 1(1), 1–18. <https://doi.org/10.21831/jnp.v1i1.3194>
- Silvia, F., Hadiyanto, P., & Rachim, A. (2021). Aksesibilitas pelayanan publik bagi penyandang disabilitas di Indonesia. *Jurnal Pekerjaan Sosial*, 4(2), 225–232. <http://jurnal.unpad.ac.id/focus/article/view/33529>
- Therawati, C. A., & Rusdarti, R. (2019). Analisis Pelayanan Publik Bidang Transportasi untuk Difabel di Kota Semarang. *Efficient: Indonesian Journal of Development Economics*, 2(2), 1–8. <https://doi.org/10.15294/efficient.v2i2.30797>
- Trifira, S., & Putera, R. E. (2022). Journal of Social and Policy Issues Kualitas Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru. *Journal of Social and Policy Issue*, 2(2), 1–5.