

**KEBIJAKAN INKLUSIF DALAM PELAYANAN PUBLIK:
STUDI KUALITATIF TENTANG AKSESIBILITAS BAGI
PENYANDANG DISABILITAS**

Disusun untuk Memenuhi Tugas Mata Kuliah Metode
Penelitian Administrasi Publik



Disusun Oleh :

Nama : RATU AMARA

NPM : 2416041122

Kelas : Reguler D

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
TAHUN AJARAN
2025/2026**

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan umum merupakan gambaran nyata dari keberadaan negara dalam masyarakat. Dalam ranah administrasi negara, pelayanan publik bukan sebatas kegiatan birokrasi administratif, melainkan juga alat bagi pemerintah untuk menjalankan fungsi pokok dalam memenuhi hak-hak fundamental warga. Dengan perkembangan paradigma tata kelola yang baik dan semakin kompleksnya tuntutan masyarakat, pelayanan publik diharuskan lebih responsif, inklusif, dan mampu beradaptasi dengan kebutuhan seluruh lapisan masyarakat, termasuk kelompok rentan seperti penyandang disabilitas.

Masalah akses bagi penyandang disabilitas dalam pelayanan publik memiliki tingkat urgensi yang sangat tinggi, terutama di negara-negara berkembang seperti Indonesia. Menurut data dari *Badan Pusat Statistik (BPS) pada tahun 2022*, total penyandang disabilitas di Indonesia mencapai lebih dari 22 juta orang atau sekitar 8,5 persen dari keseluruhan populasi. Angka ini mengindikasikan bahwa penyandang disabilitas merupakan komponen penting dari masyarakat yang seharusnya mendapatkan perhatian serius dalam setiap kebijakan publik, terutama di sektor pelayanan publik. Ironisnya, masih terdapat berbagai kendala struktural, kultural, dan teknis yang mengakibatkan penyandang disabilitas belum menerima pelayanan publik yang sepenuhnya inklusif.

Kendala yang dihadapi penyandang disabilitas dalam mengakses pelayanan publik dapat berupa keterbatasan fisik, minimnya fasilitas dan prasarana yang ramah disabilitas, kurangnya pemahaman dari aparat birokrasi mengenai kebutuhan khusus, hingga adanya stigma sosial yang tersemat. Keadaan ini mencerminkan adanya kesenjangan antara regulasi yang telah ditetapkan dan pelaksanaan di lapangan. Sebagai contoh, *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 mengenai Penyandang Disabilitas*

dengan tegas mengamankan adanya aksesibilitas penuh untuk penyandang disabilitas dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk layanan administrasi kependudukan, pendidikan, kesehatan, transportasi, dan pekerjaan. Namun pada praktiknya, kebijakan tersebut masih sering terjebak pada level normatif tanpa diikuti realisasi yang optimal oleh para pelaksana.

Dalam konteks administrasi negara, pelayanan publik yang inklusif tidak seharusnya dilihat hanya sebagai pemenuhan kewajiban formal, tetapi juga sebagai pelaksanaan hak asasi manusia. *Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB)* melalui *Konvensi Hak-Hak Penyandang Disabilitas (CRPD) tahun 2006* yang telah diratifikasi oleh Indonesia, menekankan bahwa negara memiliki tanggung jawab moral dan hukum untuk memastikan kesetaraan akses bagi penyandang disabilitas. Ini berarti bahwa pelayanan publik yang bersifat diskriminatif atau tidak ramah terhadap kelompok disabilitas bukan hanya mencerminkan kelemahan dalam birokrasi, tetapi juga merupakan pengingkaran terhadap komitmen internasional yang telah disetujui.

Lebih jauh lagi, pelayanan publik yang inklusif bagi penyandang disabilitas juga memiliki makna strategis dalam pembangunan nasional. Dalam *Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2020-2024*, pemerintah Indonesia secara eksplisit menyebutkan pentingnya perhatian terhadap kelompok rentan, termasuk penyandang disabilitas, dalam setiap program pembangunan. Hal ini sejalan dengan Tujuan *Pembangunan Berkelanjutan (SDGs)*, khususnya tujuan ke-10 mengenai pengurangan kesenjangan (*reduced inequalities*) dan tujuan ke-16 tentang investigasi yang kuat, akuntabel, dan *inklusif (peace, justice and strong institutions)*. Dengan demikian, penelitian mengenai kebijakan inklusif dalam pelayanan publik tidak hanya penting dalam konteks administrasi negara, tetapi juga berkontribusi terhadap pencapaian agenda pembangunan global.

Namun, pelaksanaan kebijakan inklusif di tingkat daerah masih mengalami berbagai tantangan yang rumit. Banyak instansi pemerintahan lokal belum sepenuhnya siap untuk menyediakan sarana yang mendukung

disabilitas, baik dari segi infrastruktur maupun kualitas sumber daya manusia. Di sejumlah kantor pemerintah, akses fisik seperti jalur untuk kursi roda, lift, dan alat bantu visual masih sangat terbatas. Begitu pula dengan layanan informasi yang belum sepenuhnya menyajikan format yang bersahabat bagi tunanetra atau tuna rungu, seperti huruf braille atau bahasa isyarat. Seringkali, orang dengan disabilitas terpaksa bergantung pada bantuan orang lain saat mengurus administrasi kependudukan atau layanan publik lainnya.

Situasi ini semakin diperparah oleh rendahnya tingkat kesadaran aparat birokrasi akan pentingnya pelayanan yang inklusif. Dalam berbagai kasus, petugas pelayanan publik masih memandang penyandang disabilitas sebagai pihak yang "merepotkan" atau "perlu perlakuan khusus", yang mengarah pada diskriminasi. Sementara itu, paradigma pelayanan publik yang modern menekankan bahwa birokrasi seharusnya dapat menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat, bukan sebaliknya.

Dari sisi kualitatif, sangat penting untuk menggali pengalaman penyandang disabilitas yang berinteraksi dengan birokrasi pelayanan publik. Pengalaman subjektif ini akan memberikan pemahaman yang lebih jelas mengenai sejauh mana kebijakan inklusif benar-benar diimplementasikan. Apakah penyandang disabilitas merasa terlibat, dihargai, dan diperlakukan secara setara, atau malah merasa diabaikan? Pertanyaan-pertanyaan ini hanya bisa diselidiki melalui pendekatan kualitatif yang menggarisbawahi makna, narasi, dan persepsi para pihak yang terlibat.

Penelitian ini juga memiliki nilai praktis yang signifikan. Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi masukan yang berharga bagi pemerintah daerah maupun pusat dalam mengembangkan strategi pelayanan publik yang lebih inklusif. Selain itu, studi ini bisa memperkaya kajian akademis mengenai administrasi pemerintahan, khususnya terkait penerapan prinsip inklusivitas dalam birokrasi modern.

Dengan mempertimbangkan kompleksitas isu ini, tampak jelas bahwa kebijakan inklusif dalam pelayanan publik bukan sekadar istilah kosong,

namun merupakan kebutuhan yang mendesak. Penelitian yang menyoroiti aksesibilitas penyandang disabilitas dalam layanan publik akan memberikan kontribusi signifikan, baik dalam ranah teori administrasi negara maupun dalam praktik pelayanan yang lebih humanis dan adil secara sosial.

Meskipun peraturan mengenai pemenuhan hak penyandang disabilitas sudah cukup solid, namun pelaksanaan kebijakan inklusif dalam sektor layanan publik masih menghadapi sejumlah tantangan di lapangan. Situasi ini terlihat dari adanya jurang antara regulasi yang ada dan realitas yang dialami oleh masyarakat penyandang disabilitas. Ini bukan sekadar masalah teknis, tetapi juga terkait dengan budaya birokrasi, kesadaran para petugas, serta keterbatasan sumber daya daerah dalam menyediakan layanan yang mendukung disabilitas.

Salah satu hambatan utama adalah masalah fasilitas. Banyak kantor pemerintahan, rumah sakit, sekolah negeri, dan tempat publik lainnya yang masih kekurangan fasilitas aksesibilitas yang memadai. Contohnya, tidak semua gedung layanan publik dilengkapi dengan jalur khusus untuk kursi roda atau lift yang mudah dijangkau oleh penyandang disabilitas fisik. Bagi mereka yang tunanetra, ketiadaan penunjuk arah dengan tekstur tertentu sering kali mengakibatkan kesulitan dalam bergerak di area layanan. Sementara itu, bagi penyandang tunarungu, minimnya penerjemah bahasa isyarat membuat interaksi dengan petugas layanan menjadi semakin sulit. Hambatan-hambatan ini menggambarkan bahwa kebijakan inklusif yang ada masih bersifat sebagian dan belum sepenuhnya terintegrasi.

Selain isu infrastruktur, masalah lain yang muncul ialah rendahnya pemahaman para petugas birokrasi tentang prinsip inklusi. Banyak dari mereka yang belum memiliki pengetahuan yang cukup tentang bagaimana memberikan layanan publik yang mendukung disabilitas. Sementara itu, pelatihan mengenai pelayanan inklusif seharusnya menjadi bagian penting dalam peningkatan kemampuan aparatur. Kurangnya pengetahuan ini mengakibatkan kebijakan inklusif sering kali diinterpretasikan hanya

sebagai kewajiban formal, bukan sebagai kebutuhan yang mendesak untuk mewujudkan keadilan sosial.

Studi-studi sebelumnya juga mengindikasikan bahwa penyandang disabilitas sering kali dianggap sebagai objek layanan, bukan sebagai pihak yang memiliki hak dan suara. Hal ini berakibat pada rendahnya partisipasi mereka dalam penyusunan kebijakan publik. Padahal, prinsip *nothing about us without us* yang ditekankan dalam gerakan internasional penyandang disabilitas menyatakan bahwa semua kebijakan yang menyangkut mereka harus dirumuskan dengan melibatkan mereka secara langsung. Dalam konteks layanan publik di Indonesia, partisipasi penyandang disabilitas dalam aspek perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi kebijakan masih sangat minim.

Lebih lanjut, faktor sosial dan budaya juga ikut menjadi penghalang yang signifikan. Stigma negatif terhadap penyandang disabilitas masih sangat kuat dalam masyarakat, termasuk di kalangan pegawai pemerintah. Penyandang disabilitas sering kali dipandang sebagai kelompok yang lemah, bergantung, atau bahkan dianggap tidak produktif. Pandangan ini mengakibatkan perlakuan diskriminatif dalam pelayanan publik, baik secara sadar maupun tidak. Contohnya, sikap acuh dari para petugas, penggunaan bahasa merendahkan, atau pengabaian terhadap kebutuhan khusus penyandang disabilitas.

Situasi ini menciptakan dilema besar dalam birokrasi pelayanan publik di Indonesia. Di satu sisi, regulasi telah jelas menyatakan pentingnya inklusi. Namun di sisi lain, budaya birokrasi yang cenderung kaku dan resistensi terhadap perubahan membuat pelaksanaan kebijakan inklusif berjalan lambat. Dilema ini tidak hanya memengaruhi kualitas layanan publik, tetapi juga menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap birokrasi. Jika penyandang disabilitas merasakan ketidakadilan, hal ini akan menguatkan persepsi negatif terhadap birokrasi dan mengurangi legitimasi pemerintah sebagai penyedia layanan publik.

Dari sudut pandang administrasi publik, keadaan ini sangat penting untuk diteliti. Administrasi publik tidak semata-mata berfokus pada aspek

teknis dalam pelayanan, tetapi juga menekankan nilai-nilai keadilan, akuntabilitas, dan kesetaraan. Oleh karena itu, pelayanan publik yang tidak inklusif bisa dianggap sebagai sebuah kegagalan birokrasi dalam menjalankan tanggung jawabnya sebagai pelayan masyarakat.

Lebih jauh lagi, studi ini juga penting karena dapat mengungkap perbedaan praktik di berbagai lokasi. Indonesia dengan keragaman geografis dan budaya sosial tentunya memiliki perbedaan besar dalam penerapan kebijakan inklusif. Di sejumlah kota besar, mungkin sudah ada fasilitas yang memadai untuk penyandang disabilitas, seperti jalur bagi kursi roda, informasi dalam braille, atau penerjemah bahasa isyarat. Namun, di daerah-daerah terpencil atau kabupaten kecil, kondisi tersebut bisa sangat terbatas. Penelitian kualitatif dapat mengeksplorasi perbedaan ini dengan lebih mendalam, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi dan menghalangi penerapan kebijakan inklusif.

Di sisi lain, penelitian ini dapat memberikan sumbangan akademis dalam memperdalam pemahaman tentang pelayanan publik yang inklusif. Selama ini, kajian administrasi publik di Indonesia cenderung lebih fokus pada isu efisiensi, efektivitas, dan kepuasan masyarakat secara umum. Isu inklusivitas, khususnya terkait penyandang disabilitas, masih relatif sedikit dieksplorasi. Padahal, perspektif inklusif ini dapat memperkaya kajian administrasi publik dengan memasukkan dimensi keadilan sosial dan kesetaraan hak.

Secara praktis, studi ini juga mampu memberikan masukan konstruktif bagi pembuat kebijakan. Contohnya, dengan mengetahui hambatan-hambatan yang dihadapi oleh penyandang disabilitas, pemerintah dapat merancang strategi perbaikan yang lebih tepat. Jika hambatannya berkaitan dengan infrastruktur yang kurang memadai, maka perlu ada peningkatan investasi untuk pembangunan aksesibilitas. Jika terkait dengan rendahnya kemampuan aparatur, maka program pelatihan harus diperkuat. Jika berkaitan dengan stigma sosial, maka kampanye kesadaran di masyarakat harus ditingkatkan. Dengan cara ini, hasil penelitian dapat berfungsi sebagai rekomendasi yang dapat diterapkan.

Selain itu, penelitian kualitatif memungkinkan peneliti untuk mengungkap cerita dan pengalaman langsung dari penyandang disabilitas saat berinteraksi dengan birokrasi pelayanan publik. Narasi-narasi ini sangat penting karena mampu menyajikan perspektif yang sering kali terpinggirkan dalam wacana kebijakan. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya menghasilkan data akademis, tetapi juga memberikan suara kepada kelompok yang selama ini jarang terdengar dalam proses penyusunan kebijakan publik.

Dalam konteks pembangunan nasional, pelayanan publik yang inklusif turut berkontribusi dalam memperkuat demokrasi. Demokrasi tidak hanya mencakup partisipasi dalam pemilihan umum, tapi juga sejauh mana semua warga negara, termasuk penyandang disabilitas, mendapatkan akses yang setara terhadap layanan publik. Pelayanan yang bersifat diskriminatif terhadap penyandang disabilitas dapat dianggap sebagai bentuk eksklusi politik yang mengurangi kualitas demokrasi. Oleh karena itu, kebijakan inklusif dalam pelayanan publik memiliki dampak yang luas, tidak hanya di bidang administrasi negara, tetapi juga dalam konsolidasi demokrasi dan pembangunan yang berkelanjutan.

Salah satu faktor yang menjadikan isu inklusifitas dalam layanan publik sangat krusial adalah hubungannya yang erat dengan legitimasi pemerintahan. Pemerintah beroperasi melalui birokrasi, dan birokrasi tersebut diwujudkan dalam bentuk pelayanan publik. Apabila layanan publik tidak mampu menjangkau seluruh segmen masyarakat, terutama kelompok-kelompok rentan seperti penyandang disabilitas, hal ini akan menimbulkan keraguan terhadap peran negara dalam melindungi dan melayani masyarakat. Ini sejalan dengan pandangan bahwa tingkat demokrasi dan tata kelola pemerintahan dapat dinilai berdasarkan sejauh mana birokrasi bisa memberikan pelayanan yang adil kepada semua warganya tanpa adanya diskriminasi.

Konsep kebijakan inklusif sebenarnya bukanlah hal yang sepenuhnya asing. Dalam ranah administrasi publik, prinsip inklusivitas sudah lama dikenal sebagai bagian dari pelayanan yang adil. Namun, dalam

pelaksanaannya, inklusivitas sering kali dianggap sebagai tambahan atau pelengkap, bukan sebagai prinsip yang mendasar dalam pelayanan publik. Banyak instansi pemerintah mulai memperhatikan isu disabilitas hanya setelah terdapat tekanan dari masyarakat sipil atau adanya peraturan hukum tertentu. Ini menunjukkan bahwa tingkat pemahaman birokrasi mengenai inklusivitas masih belum sepenuhnya terinternalisasi.

Dari sudut pandang kebijakan publik, terdapat jurang pemisah antara kebijakan di tingkat makro dengan pelaksanaannya di tingkat mikro. Kebijakan makro umumnya disusun dengan bahasa yang idealis, mendorong prinsip kesetaraan, non-diskriminasi, serta inklusi sosial. Namun, saat pelaksanaan, petugas lapangan sering kali menemui kendala nyata seperti fasilitas yang kurang memadai, kurangnya pelatihan, serta anggaran yang terbatas. Dalam kondisi ini, kebijakan inklusif berpotensi mengalami kegagalan, yaitu tidak mampu menghasilkan dampak yang sejalan dengan tujuan awalnya.

Contoh konkret dapat dilihat dalam layanan administrasi kependudukan di berbagai daerah. Banyak penyandang disabilitas yang melaporkan kesulitan saat proses pengurusan *Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el)* akibat lokasi kantor pelayanan yang tidak ramah bagi pengguna kursi roda, antrean panjang tanpa prioritas khusus, serta petugas yang kurang memahami kebutuhan mereka. Fenomena serupa juga terjadi pada layanan kesehatan publik, di mana fasilitas rumah sakit pemerintah masih jarang menyediakan alat bantu komunikasi untuk tunarungu atau ruang pemeriksaan yang bersahabat dengan tunanetra. Keadaan ini mengindikasikan bahwa inklusivitas masih sekadar slogan yang belum sepenuhnya terintegrasi dalam sistem birokrasi pelayanan publik.

Dalam suatu penelitian kualitatif, fokusnya bukan hanya pada melihat regulasi dan kebijakan di atas kertas, tetapi juga bagaimana realitas sosial terwujud di lapangan. Pendekatan kualitatif memberikan kesempatan bagi peneliti untuk lebih mendalami pengalaman hidup penyandang disabilitas dengan cara yang lebih menyeluruh. Melalui wawancara mendalam, observasi, serta analisis dokumen, peneliti dapat menangkap nuansa-

nuansa yang sering terlewatkan dalam pendekatan kuantitatif. Misalnya, bagaimana perasaan penyandang disabilitas ketika berhadapan dengan birokrasi yang tidak ramah, bagaimana upaya mereka untuk tetap mendapatkan layanan, atau bagaimana pandangan petugas birokrasi terhadap kelompok penyandang disabilitas.

Lebih lanjut, penelitian ini juga sangat berharga karena dapat memberikan sumbangsih bagi pengembangan teori administrasi publik. Selama ini, teori administrasi publik di Indonesia cenderung menitikberatkan pada aspek manajerial dan efisiensi, sementara dimensi keadilan sosial relatif kurang diperhatikan. Dengan mengangkat isu inklusivitas, penelitian ini memperkaya diskursus administrasi publik dengan menambahkan elemen etis dan normatif. Administrasi publik tidak hanya berkaitan dengan seberapa efektif birokrasi beroperasi, tetapi juga bagaimana birokrasi menghormati dan menjunjung tinggi martabat manusia.

Dalam skala internasional, menyediakan pelayanan publik yang inklusif bagi individu dengan disabilitas merupakan bagian integral dari inisiatif mencapai *Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (SDGs)*. Tujuan ke-10 (mengurangi ketimpangan) serta tujuan ke-16 (memperkuat institusi yang adil dan inklusif) secara jelas menunjukkan pentingnya memastikan akses yang setara bagi seluruh elemen masyarakat. Sebagai anggota komunitas internasional, Indonesia memiliki kewajiban moral untuk menjamin pencapaian target-target ini. Dengan kata lain, studi tentang kebijakan yang inklusif dalam pelayanan umum memiliki signifikansi internasional yang besar.

Di samping itu, masalah inklusivitas dalam pelayanan publik erat berkaitan dengan hak asasi manusia. *Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999* tentang *Hak Asasi Manusia* menyatakan bahwa setiap individu berhak mendapatkan kemudahan dan perlakuan khusus untuk memperoleh kesempatan dan manfaat yang setara guna mencapai keadilan dan kesetaraan. Oleh karena itu, pelayanan publik yang memberikan diskriminasi terhadap penyandang disabilitas dapat diinterpretasikan

sebagai pelanggaran hak asasi manusia. Hal ini semakin mempertegas pentingnya penelitian mengenai kebijakan yang inklusif.

Dalam konteks praktis, studi ini diharapkan dapat mendorong pemerintah untuk melakukan reformasi birokrasi yang lebih berorientasi pada manusia. Reformasi birokrasi seharusnya tidak hanya terkait dengan pengurangan prosedur atau penerapan teknologi digital, tetapi juga merujuk pada perubahan cara pandang aparatur. Aparatur perlu didorong untuk memahami pentingnya inklusivitas, sehingga mereka menyadari bahwa semua warga negara, termasuk penyandang disabilitas, memiliki hak yang setara untuk menerima pelayanan. Transformasi cara pandang ini hanya dapat diwujudkan melalui pendidikan, pelatihan, dan kampanye kesadaran publik yang konsisten.

Lebih jauh, inklusivitas dalam pelayanan publik juga berkaitan dengan peningkatan kualitas demokrasi deliberatif. Demokrasi deliberatif menggugurkan pentingnya partisipasi semua pihak dalam proses pengambilan keputusan. Dengan melibatkan penyandang disabilitas dalam penyusunan kebijakan pelayanan publik, pemerintah bukan hanya memenuhi kewajiban formal, tetapi juga memperkuat legitimasi dari kebijakan tersebut. Keterlibatan penyandang disabilitas akan memastikan bahwa kebijakan yang dirumuskan benar-benar mencerminkan kebutuhan nyata mereka, dan bukan hanya sekadar asumsi dari para pembuat kebijakan.

Dari keseluruhan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa penelitian tentang kebijakan inklusif dalam pelayanan umum, khususnya yang berkaitan dengan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, memiliki urgensi yang sangat signifikan. Pertama, karena isu ini berhubungan dengan hak asasi manusia dan legitimasi pemerintah sebagai pelayan masyarakat. Kedua, terdapat kesenjangan nyata antara regulasi dan pelaksanaan yang perlu diteliti lebih lanjut. Ketiga, penelitian ini dapat memperkaya kajian akademis administrasi negara dengan menghadirkan perspektif inklusif yang selama ini kurang diperhatikan. Keempat, hasil

studi ini berpotensi memberikan rekomendasi praktis yang dapat diterapkan untuk meningkatkan pelayanan publik di Indonesia.

Dengan demikian, penelitian ini diharapkan bisa menjadi kontribusi nyata dalam mendorong terwujudnya pelayanan publik yang lebih adil, setara, dan inklusif. Ini bukan hanya untuk memenuhi tanggung jawab formal pemerintah, tetapi juga untuk membangun masyarakat yang lebih berkeadilan sosial sesuai dengan cita-cita konstitusi.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana pelaksanaan kebijakan yang mendukung di bidang pelayanan publik di instansi pemerintahan daerah terkait dengan aksesibilitas untuk individu dengan disabilitas?
2. Apa saja tantangan yang dialami oleh individu dengan disabilitas dalam mendapatkan layanan publik meskipun kebijakan yang mendukung telah tersedia?
3. Bagaimana reaksi dan pendekatan pejabat birokrasi dalam menyediakan pelayanan publik untuk individu dengan disabilitas?
4. Apa saja pengalaman langsung dari individu dengan disabilitas saat berinteraksi dengan birokrasi pemerintah dalam mendapatkan layanan publik?
5. Faktor apa saja yang memfasilitasi dan menghalangi terciptanya layanan publik yang mendukung inklusi?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Menganalisis pelaksanaan kebijakan yang mendukung dalam pelayanan publik di instansi pemerintah daerah berkaitan dengan aksesibilitas bagi individu dengan disabilitas.
2. Mengidentifikasi tantangan-tantangan yang dihadapi oleh individu dengan disabilitas dalam mengakses layanan publik.
3. Menggambarkan reaksi dan pendekatan pejabat birokrasi dalam memberikan layanan publik yang inklusif.
4. Menggali pengalaman langsung individu dengan disabilitas terkait kualitas aksesibilitas layanan publik.

5. Merumuskan elemen-elemen yang dapat memperkuat terciptanya pelayanan publik yang bersahabat dan inklusif.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menyumbangkan ide dalam pengembangan ilmu administrasi negara, terutama dalam kajian tentang pelayanan publik yang mendukung inklusi. Hasil dari penelitian ini dapat memperkaya bahan bacaan mengenai pelaksanaan kebijakan inklusif di Indonesia serta memberikan sudut pandang baru tentang hubungan antara kebijakan publik, keadilan sosial, dan hak-hak individu dengan disabilitas.

1.4.2 Manfaat Praktis

Secara praktis, studi ini diharapkan dapat memberikan saran bagi pemerintah pusat dan daerah dalam menyusun strategi pelaksanaan kebijakan inklusif yang lebih efisien. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini diharapkan membantu petugas dalam meningkatkan pengetahuan dan kemampuan mereka dalam memberikan pelayanan publik yang ramah bagi disabilitas, serta mendorong perbaikan fasilitas pendukung di berbagai instansi layanan.

1.4.3 Manfaat Sosial

Penelitian ini juga diharapkan mampu memberikan efek positif bagi masyarakat, khususnya bagi individu dengan disabilitas. Dengan adanya penelitian ini, suara dari individu dengan disabilitas bisa lebih terdengar dan menjadi landasan dalam pengambilan keputusan kebijakan publik. Hal ini sesuai dengan semangat untuk membangun masyarakat yang lebih adil, setara, dan inklusif sesuai dengan tujuan konstitusi.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, Agus. (2021). *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Fitriani, L., & Darmawan, R. (2021). Implementasi Pelayanan Publik Inklusif bagi Penyandang Disabilitas di Indonesia. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 18(2), 145–160.
- Hidayat, M., & Kusuma, F. (2023). Inovasi Layanan Publik Inklusif di Era Digital. *Jurnal Governance*, 11(2), 88–103.
- Kettunen, Pauli & Wolff, Jan. (2021). *The Politics of Inclusions: Public Policy and Equality*. London: Routledge.
- Nugroho, Riant. (2022). *Public Policy: Teori, Manajemen, dan Praktik*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Rahmawati, N., & Pratama, A. (2022). Analisis Aksesibilitas Pelayanan Publik untuk Penyandang Disabilitas. *Jurnal Borneo Administrator*, 18(1), 25–40.
- Santoso, B., & Maharani, I. (2020). Tantangan Implementasi Kebijakan Inklusif di Pemerintahan Daerah. *Jurnal Transformasi Administrasi*, 12(3), 201–218.
- Sedarmayanti. (2022). *Reformasi Birokrasi dan Manajemen Aparatur Negara*. Bandung: Refika Aditama.
- Thoha, Miftah. (2020). *Birokrasi dan Politik di Indonesia*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Yuliana, D., & Hartono, W. (2022). Perspektif Disabilitas dalam Reformasi Birokrasi Pelayanan Publik. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, 9(1), 55–72.