

## PEMBERIAN FASILITAS RAMAH DISABILITAS DALAM PENYELENGGARAAN ADMINISTRASI NEGARA SEBAGAI WUJUD PEMERINTAHAN YANG BAIK

Bertania Permata Sari<sup>1</sup>, Putri Amelia Simbolon<sup>2</sup>, Taufiq Ramadhan<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Universitas Negeri Medan

[bertaniapermatasari@gmail.com](mailto:bertaniapermatasari@gmail.com)<sup>1</sup>, [putrylia4298@gmail.com](mailto:putrylia4298@gmail.com)<sup>2</sup>,  
[taufiqRamadhan@unimed.ac.id](mailto:taufiqRamadhan@unimed.ac.id)<sup>3</sup>

---

**ABSTRACT;** *This research aims to analyze the provision of disability-friendly facilities at the Sidorejo Village Office in the implementation of state administration. The research was conducted to examine how the existing facilities support inclusivity and realize good governance. The research method used is a qualitative approach with data collection through observation, interviews, and documentation. The results of the research indicate that the implementation of inclusive public services at the Sidorejo Village Office has been going well, but it is not yet supported by adequate facilities, such as guiding blocks and access toilets that fully meet the standards. The participation of persons with disabilities in the planning and evaluation of facilities still needs to be improved. This research recommends increasing the budget for the provision of more complete and standardized facilities, active involvement of persons with disabilities in each stage of the program, and training for public service officers. It is hoped that this research can contribute to realizing inclusive public services and improving the quality of life for persons with disabilities.*

**Keywords:** *State Administrative Law, Disability-Friendly Facilities, Public Services.*

**ABSTRAK;** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pemberian fasilitas ramah disabilitas di Kantor Kelurahan Sidorejo dalam penyelenggaraan administrasi negara. Penelitian ini dilakukan untuk melihat bagaimana fasilitas yang ada mendukung inklusivitas dan mewujudkan pemerintahan yang baik. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi pelayanan publik inklusif di Kantor Kelurahan Sidorejo sudah berjalan dengan baik, namun belum didukung fasilitas yang memadai, seperti guiding block dan toilet akses yang sepenuhnya memenuhi standar. Partisipasi penyandang disabilitas dalam perencanaan dan evaluasi fasilitas masih perlu ditingkatkan. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan anggaran untuk penyediaan fasilitas yang lebih lengkap dan sesuai standar, pelibatan aktif penyandang disabilitas dalam setiap tahapan program, dan pelatihan bagi petugas pelayanan publik. Diharapkan, penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam mewujudkan pelayanan publik yang inklusif dan meningkatkan kualitas hidup penyandang disabilitas.

**Kata Kunci:** Hukum Administrasi Negara, Fasilitas Ramah Disabilitas, Pelayanan Publik.

## **PENDAHULUAN**

Penyandang disabilitas dalam pelayanan administrasi negara adalah salah satu kelompok rentan yang sering mengalami diskriminasi, yang menghambat pelaksanaan hak-hak mereka. Karena kita semua warga negara, pemerintah dan pemerintah daerah harus memperhatikan dan memperlakukan kita dengan baik terkait layanan administrasi negara yang kita terima. Perlakuan khusus ini diberikan untuk melindungi kerentanan penyandang disabilitas dari berbagai pelanggaran hak dan diskriminasi. Perlakuan khusus diberikan untuk menghormati dan melindungi hak asasi manusia.

Pasal 1 ayat (5) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas, yang mencabut Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1997 Tentang Penyandang Cacat, mendefinisikan perlindungan sebagai hak Penyandang Disabilitas dilindungi, dilayani, dan diperkuat melalui tindakan yang direncanakan. Oleh karena itu, mereka seharusnya mendapat perlakuan khusus dan perlindungan hukum untuk menghindari berbagai macam kasus pelanggaran HAM dan diskriminasi.

Pemberian fasilitas ramah disabilitas dalam penyelenggaraan administrasi negara bukan sekadar kewajiban hukum yang diatur oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2020, dan Peraturan Menteri PUPR Nomor 14 Tahun 2017, melainkan juga merupakan perwujudan nyata dari prinsip-prinsip pemerintahan yang baik (*good governance*) yang menjunjung tinggi inklusivitas dan kesetaraan bagi seluruh warga negara, memastikan bahwa penyandang disabilitas memiliki akses yang setara terhadap layanan publik dan berpartisipasi penuh dalam kehidupan bernegara, sejalan dengan amanat Konvensi Hak-Hak Penyandang Disabilitas (CRPD) yang telah diratifikasi oleh Indonesia.

Walaupun ketentuan sudah sangat jelas mengatur mengenai pelayanan administrasi negara hingga bagaimana seharusnya pelayanan administrasi negara diberikan kepada penyandang disabilitas, namun beberapa pelanggaran dan kesewenang-wenangan masih terjadi hampir di tiap- tiap institusi sebagai penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik, dimulai

dari lingkungan Kementerian sampai dengan lingkup kecil di Desa/Kelurahan, salah satunya dalam bidang fasilitas umum

Namun masih banyak ditemukan bahwa fasilitas pelayanan administrasi yang diberikan oleh pemerintah tidak mendukung aksesibilitas pelayanan administrasi bagi penyandang disabilitas. Oleh karena itu perlu dilakukan kajian ini karena tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui aksesibilitas pelayanan administrasi terutama dalam akomodasi bagi penyandang disabilitas di kantor kelurahan sidorejo.

## **KAJIAN TEORITIS**

### **1. Teori Good Governance**

Teori Good Governance adalah konsep yang menekankan pentingnya transparansi, akuntabilitas, partisipasi, dan responsivitas dalam penyelenggaraan pemerintahan. Menurut **Mardiasmo (2018)** dalam jurnalnya yang berjudul "Good Governance dan Akuntabilitas Publik," prinsip-prinsip ini sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, termasuk bagi kelompok rentan seperti penyandang disabilitas. Dalam konteks penelitian ini, penerapan Good Governance di Kantor Kelurahan Sidorejo menjadi kunci untuk mengevaluasi sejauh mana fasilitas ramah disabilitas diimplementasikan serta bagaimana kebijakan pemerintah dapat menciptakan lingkungan yang inklusif dan responsif terhadap kebutuhan semua warga negara.

### **2. Teori Aksesibilitas Universal**

Prinsip aksesibilitas universal berfokus pada penciptaan lingkungan yang dapat diakses oleh semua orang, termasuk penyandang disabilitas. Dalam konteks ini, **Saputra dan Ananta (2020)** dalam jurnal "Aksesibilitas bagi Penyandang Disabilitas di Ruang Publik" menjelaskan pentingnya desain yang inklusif untuk memastikan bahwa fasilitas publik dapat digunakan dengan mudah oleh semua individu. Penelitian ini akan menggunakan teori ini untuk menilai ketersediaan dan kualitas fasilitas ramah disabilitas di Kantor Kelurahan Sidorejo, serta bagaimana aksesibilitas berdampak pada pengalaman pengguna penyandang disabilitas dalam mengakses layanan administrasi.

### **3. Teori Pelayanan Publik**

Asas pelayanan publik mengenai aksesibilitas bagi kelompok rentan tersebut diperkuat oleh Pasal 29 Undang-Undang pelayanan publik yang mengatakan bahwa penyelenggara

berkewajiban memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada anggota masyarakat tertentu sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Fokus penelitian ini berkaitan dengan pelayanan publik, terkait bagaimana kewajiban pemerintah daerah dalam lingkup penyediaan sarana dan prasarana fisik yaitu fasilitas umum yang pro terhadap kelompok rentan penyandang disabilitas.

## **METODE PENELITIAN**

Metode yang di gunakan penulis dalam penelitian ini adalah metode kualitatif, untuk memahami secara mendalam fenomena pemberian fasilitas ramah disabilitas dalam penyelenggaraan administrasi negara sebagai wujud pemerintahan yang baik. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi makna, pengalaman, dan persepsi subjek penelitian dalam konteks yang alami. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, yang bertujuan untuk menggambarkan dan menginterpretasikan data secara rinci dan mendalam. Penelitian ini akan dilaksanakan di kelurahan sidorejo di tanggal 24 februari 2025 Pemilihan lokasi ini didasarkan karna peneliti ingin melihat bagaimana pemberian fasilitas ramah disabilitas di kelurahan tersebut.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam Sebagai penyelenggara administrasi pemerintahan, Pemerintah Kota Medan memiliki tanggung jawab untuk menyediakan pelayanan publik yang inklusif, termasuk bagi penyandang disabilitas. Kantor Kelurahan Sidorejo, sebagai garda terdepan pelayanan publik, memiliki peran penting dalam mewujudkan hal ini. Fasilitas yang ramah disabilitas menjadi indikator penting dalam menilai sejauh mana prinsip pemerintahan yang baik telah diimplementasikan dalam pelayanan publik di tingkat kelurahan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi bagi penyandang disabilitas di Kantor Kelurahan Sidorejo telah diprioritaskan. Hal ini sejalan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, yang menjamin hak-hak penyandang disabilitas untuk mendapatkan aksesibilitas dan akomodasi yang layak dalam pelayanan public. Prioritas pelayanan ini mencerminkan adanya kesadaran dan komitmen dari pihak kelurahan untuk memberikan perlakuan yang adil dan setara kepada semua warga negara.

Namun, wawancara dengan staf kantor, Bapak Topan Hal Idah, mengungkapkan bahwa meskipun pelayanan administrasi diprioritaskan, belum terdapat fasilitas fisik khusus yang

memadai untuk penyandang disabilitas di kantor kelurahan. Belum adanya tempat atau jalur kuning khusus sebagai fasilitas alat atau tempat di kantor menjadi kendala tersendiri. Hal ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara niat baik dalam memberikan pelayanan prioritas dengan ketersediaan infrastruktur yang mendukung.

pentingnya aksesibilitas sebagai salah satu prinsip utama dalam good governance. Aksesibilitas tidak hanya mencakup kemudahan fisik, tetapi juga kemudahan informasi dan komunikasi. Dalam konteks pelayanan disabilitas, aksesibilitas berarti penyediaan fasilitas fisik yang ramah disabilitas, seperti ramp, toilet khusus, area parkir yang mudah diakses, serta penyediaan informasi dalam format yang mudah diakses, seperti huruf braille, audio, dan video dengan teks.

Ketiadaan fasilitas khusus disabilitas di Kantor Kelurahan Sidorejo dapat menjadi penghambat bagi penyandang disabilitas untuk mengakses pelayanan publik secara mandiri dan nyaman. Jalur kuning atau guiding block, misalnya, sangat penting bagi penyandang tunanetra untuk dapat bergerak dengan aman dan mandiri di lingkungan kantor. Toilet khusus disabilitas juga diperlukan untuk memenuhi kebutuhan khusus penyandang disabilitas fisik.

Pemerintah Kota Medan perlu memberikan perhatian lebih terhadap pemenuhan fasilitas yang ramah disabilitas di seluruh kantor pelayanan publik, termasuk di tingkat kelurahan. Hal ini dapat dilakukan dengan mengalokasikan anggaran khusus untuk pembangunan dan perbaikan fasilitas, serta memberikan pelatihan kepada petugas pelayanan publik mengenai cara memberikan pelayanan yang inklusif dan responsif terhadap kebutuhan penyandang disabilitas.

Beberapa daerah telah menunjukkan contoh praktik baik dalam penyediaan fasilitas ramah disabilitas di kantor pelayanan publik. Kelurahan Buluri di Kota Palu, misalnya, telah memiliki fasilitas ramah disabilitas seperti akses jalan atau tangga untuk memudahkan pengguna kursi roda, lansia, dan penyandang disabilitas lainnya. Kelurahan Manisrejo di Madiun juga menerapkan Pelayanan Ramah Difabel dengan menyediakan fasilitas pagar rambatan dan kursi roda. Contoh-contoh ini dapat menjadi inspirasi bagi Pemerintah Kota Medan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik bagi penyandang disabilitas.

Meskipun pelayanan administrasi bagi penyandang disabilitas di Kantor Kelurahan Sidorejo telah diprioritaskan, ketiadaan fasilitas fisik khusus disabilitas menjadi kendala yang perlu segera diatasi. Pemerintah Kota Medan perlu meningkatkan komitmen dan upaya dalam

penyediaan fasilitas yang ramah disabilitas di seluruh kantor pelayanan publik, sehingga prinsip pemerintahan yang baik dapat diimplementasikan secara komprehensif dan inklusif bagi seluruh warga negara.

Pemerintah Indonesia telah berkomitmen dalam melindungi Hak Asasi Manusia bagi Penyandang Disabilitas di Indonesia. Sebagai salah satu negara yang turut dalam penandatanganan konvensi tentang Hak-Hak Penyandang Disabilitas, Indonesia mengesahkan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2011 tentang Pengesahan *Convention on The Rights of Persons with Disabilities* (Konvensi Hak-hak Penyandang Disabilitas. Selain itu, disahkan juga Undang- Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, menggantikan Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1997 tentang Penyandang Cacat.

Dalam Pasal 4 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Penyelenggaraan Pelayanan Publik disebutkan bahwa pelayanan publik berasaskan c. kesamaan hak, g. persamaan perlakuan dan j. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan. Selain itu Pasal 29 ayat (1) Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 juga menyebutkan bahwa penyelenggara berkewajiban memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada anggota masyarakat tertentu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam hal ini masyarakat tertentu salah satunya yaitu kelompok Penyandang Disabilitas.

Sebagai Lembaga Negara yang berwenang mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang salah satu tugasnya melakukan upaya pencegahan terhadap maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Pasal 7 huruf g Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia). Sejak tahun 2013, penelitian di kantor lurah sidorejo yang bertujuan untuk mendorong Instansi Penyelenggaraan Pelayanan Publik menjalankan amanat dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Terdapat indikator yang digunakan dalam mengukur kepatuhan Instansi Penyelenggara terhadap standar pelayanan publik di dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Termasuk di dalamnya adalah penyelenggaraan pelayanan publik bagi masyarakat berkebutuhan khusus, salah satunya tentunya kelompok Penyandang Disabilitas.

Hasil dari penelitian, Pada tingkat Pemerintah Daerah (Kabupaten/Kota) menunjukkan bahwa salah satu indikator yang paling banyak belum dipenuhi yaitu ketersediaan layanan khusus bagi pengguna berkebutuhan khusus. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa penyelenggara pelayanan publik di Indonesia belum memberikan pelayanan kepada

Penyandang Disabilitas sesuai amanat Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Tentu hal ini merupakan pekerjaan rumah bagi Pemerintah Indonesia untuk mendorong penyelenggara layanan lebih peka terhadap pemberian pelayanan bagi Penyandang Disabilitas. Untuk itu, diperlukan pemahaman yang sama oleh penyelenggara pelayanan publik tentang kedudukan Penyandang Disabilitas dalam pelayanan publik dengan menggunakan pendekatan inklusif bagi Penyandang Disabilitas dalam pelayanan publik di Indonesia.

Sebagai penyelenggara administrasi pemerintahan, Pemerintah Kota Medan, khususnya di kantor Kelurahan Sidorejo, memiliki peran krusial dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, termasuk penyandang disabilitas. Penyelenggaraan pemerintahan yang baik (good governance) menjadi fokus utama untuk mewujudkan pelayanan yang efisien, efektif, akuntabel, dan inklusif bagi semua warga negara. Prinsip-prinsip ini menjadi landasan dalam setiap tindakan dan kebijakan yang diambil oleh Pemerintah Kota Medan.

Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016, penyandang disabilitas memiliki hak yang sama dengan warga negara lainnya, termasuk dalam mengakses pelayanan publik. Pemerintah daerah memiliki otonomi untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku<sup>1</sup>. Otonomi ini memberikan kewenangan kepada Pemerintah Kota Medan untuk merumuskan kebijakan dan program yang inklusif dan responsif terhadap kebutuhan penyandang disabilitas. Dalam konteks ini, Kelurahan Sidorejo sebagai bagian dari Pemerintah Kota Medan memiliki tanggung jawab untuk melaksanakan urusan pemerintahan, pembangunan, dan pelayanan publik yang aksesibel bagi semua warga, termasuk penyandang disabilitas.

Penyelenggaraan pemerintahan yang baik harus memenuhi beberapa prinsip, antara lain akuntabilitas, transparansi, partisipasi, efektivitas, efisiensi, supremasi hukum, dan berkeadilan. Akuntabilitas berarti bahwa pemerintah harus bertanggung jawab atas setiap tindakan dan kebijakan yang diambil, serta memberikan penjelasan yang memadai kepada masyarakat, termasuk penyandang disabilitas. Transparansi berarti bahwa informasi mengenai kebijakan dan program pemerintah harus mudah diakses oleh semua warga. Partisipasi berarti bahwa masyarakat, termasuk penyandang disabilitas, harus dilibatkan dalam proses pengambilan keputusan. Efektivitas berarti bahwa kebijakan dan program pemerintah harus mencapai tujuan yang diharapkan. Efisiensi berarti bahwa sumber daya publik harus digunakan secara optimal untuk mencapai hasil yang maksimal.

Dalam konteks pelayanan administrasi negara bagi penyandang disabilitas, prinsip-prinsip good governance harus diimplementasikan secara komprehensif. Aksesibilitas menjadi kunci utama dalam memastikan bahwa penyandang disabilitas dapat mengakses layanan publik tanpa diskriminasi. Hal ini mencakup penyediaan fasilitas fisik yang ramah disabilitas, seperti ramp, toilet khusus, dan area parkir yang mudah diakses. Selain itu, aksesibilitas juga mencakup penyediaan informasi dalam format yang mudah diakses, seperti huruf braille, audio, dan video dengan teks. Petugas pelayanan publik juga harus dilatih untuk memberikan pelayanan yang inklusif dan responsif terhadap kebutuhan penyandang disabilitas.

Hasil penelitian mengenai implementasi prinsip-prinsip good governance dalam pelayanan publik di berbagai daerah menunjukkan bahwa masih terdapat tantangan dalam mewujudkan pelayanan yang inklusif bagi penyandang disabilitas. Beberapa tantangan tersebut antara lain kurangnya pemahaman petugas pelayanan publik mengenai kebutuhan penyandang disabilitas, minimnya fasilitas yang aksesibel, dan kurangnya koordinasi antar instansi pemerintah. Namun demikian, terdapat juga contoh praktik baik di mana pemerintah daerah telah berupaya untuk meningkatkan aksesibilitas dan inklusivitas pelayanan publik bagi penyandang disabilitas.

Meskipun pelayanan administrasi di Kelurahan Sidorejo dinilai sudah baik, adanya kendala berupa tidak tersedianya fasilitas khusus disabilitas menjadi perhatian utama. Penelitian menunjukkan bahwa implementasi prinsip-prinsip good governance belum Dalam konteks teori pemerintahan universal, pelayanan yang baik seharusnya dapat diakses oleh semua warga negara tanpa terkecuali.

Pemerintah Kota Medan perlu memastikan bahwa setiap individu mendapatkan haknya secara adil dan tidak diskriminatif. Untuk mewujudkan hal ini, Pemerintah Kota Medan perlu melakukan perbaikan menyeluruh dalam infrastruktur, memberikan pelatihan kepada pegawai, menyederhanakan birokrasi, dan meningkatkan anggaran untuk fasilitas dan program yang mendukung inklusivitas. Selain itu, partisipasi aktif dari masyarakat, termasuk penyandang disabilitas, sangat penting dalam proses perencanaan dan evaluasi pelayanan publik.

Pemerintah Kota Medan, melalui kantor Kelurahan Sidorejo, memiliki tanggung jawab untuk menjalankan prinsip-prinsip pemerintahan yang baik dalam penyelenggaraan administrasi pemerintahan, termasuk dalam memberikan pelayanan yang inklusif bagi penyandang disabilitas. Meskipun masih terdapat tantangan, dengan komitmen yang kuat dan

upaya yang berkelanjutan, Pemerintah Kota Medan dapat mewujudkan pemerintahan yang baik dan memberikan pelayanan yang terbaik bagi seluruh masyarakat, termasuk penyandang disabilitas. Hal ini selaras dengan teori pemerintahan universal yang menekankan pentingnya inklusivitas dan kesetaraan dalam pelayanan publik.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Kantor Kelurahan Sidorejo telah berupaya menyediakan fasilitas yang lebih aksesibel bagi penyandang disabilitas, namun implementasinya belum sepenuhnya ideal. Beberapa fasilitas seperti guiding block dan toilet akses masih belum memadai. Peningkatan fasilitas yang ada dan penambahan fasilitas baru akan meningkatkan kualitas pelayanan publik bagi kelompok rentan, termasuk penyandang disabilitas

Aksesibilitas pelayanan publik berbasis inklusi di Kelurahan Sidorejo belum sepenuhnya terwujud, tetapi ada upaya ke arah optimalisasi. Kualitas sarana dan prasarana yang tersedia belum sepenuhnya memenuhi indikator ideal seperti keamanan, kenyamanan, dan kemudahan. Evaluasi berkala terhadap fasilitas yang ada, serta pelibatan penyandang disabilitas dalam proses perencanaan dan evaluasi, akan membantu meningkatkan kualitas pelayanan.

Penyediaan fasilitas ramah disabilitas merupakan wujud kepedulian untuk menjamin dan melindungi hak kelompok rentan dalam mendapatkan kesempatan pelayanan yang setara. Dengan fasilitas yang memadai, penyandang disabilitas dapat berpartisipasi penuh dalam mengakses pelayanan publik dengan mudah, aman, nyaman, dan mandiri. Hal ini juga mencerminkan implementasi asas pelayanan publik yang meliputi kemudahan aksesibilitas serta fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan.

### **Saran**

Pemerintah Kelurahan Sidorejo sebaiknya meningkatkan anggaran untuk penyediaan dan pemeliharaan fasilitas yang ramah disabilitas. Prioritaskan penyediaan fasilitas dasar seperti guiding block, toilet akses yang memenuhi standar, area parkir khusus, dan jalur landai yang mudah diakses. Alokasi anggaran yang memadai akan memastikan fasilitas yang ada selalu dalam kondisi baik dan siap digunakan.

Libatkan penyandang disabilitas dalam setiap tahapan perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi program pelayanan publik. Forum Disabilitas sebaiknya disetarakan dengan lembaga

lain dan dilibatkan dalam perencanaan anggaran. Partisipasi aktif dari penyandang disabilitas akan memastikan bahwa fasilitas dan layanan yang disediakan sesuai dengan kebutuhan mereka.

Perlu adanya pelatihan bagi petugas pelayanan publik di Kelurahan Sidorejo mengenai cara berinteraksi dan memberikan pelayanan yang baik kepada penyandang disabilitas. Petugas harus memahami bahasa isyarat dan memiliki pengetahuan tentang kebutuhan khusus penyandang disabilitas. Pelatihan ini akan meningkatkan kualitas pelayanan dan memastikan bahwa penyandang disabilitas merasa diterima dan dihargai.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Mardiasmo. (2018). *Good Governance dan Akuntabilitas Publik*. Jurnal Ilmu Administrasi, 12(2), 45-60.
- Saputra, A., & Ananta, R. (2020). *Aksesibilitas bagi Penyandang Disabilitas di Ruang Publik*. Jurnal Pembangunan Sosial, 15(1), 23-34.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas. (2016). Lembaran Negara Republik Indonesia.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. (2009). Lembaran Negara Republik Indonesia.
- Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2020. (2020). Tentang Penyandang Disabilitas.
- Peraturan Menteri PUPR Nomor 14 Tahun 2017. (2017). Tentang Fasilitas Ramah Disabilitas.
- Jane Kartika Propiona. (2021). *Implementasi Aksesibilitas Fasilitas Publik bagi Penyandang Disabilitas di Jakarta*. Jurnal Kesejahteraan Sosial, 10(3), 75-88.
- Sheila Kusuma Wardani Amnesti. (2021). *Ketersediaan dan Efektivitas Fasilitas Ramah Disabilitas di Purworejo*. Jurnal Administrasi Publik, 11(4), 100-112.
- Fariska Ramadhany Putri, & Letizia Dyastari. (2024). *Pelayanan Dalam Pembuatan E-KTP Bagi Penyandang Disabilitas di Kabupaten Kutai Kartanegara*. Jurnal Pemerintahan, 9(2), 50- 65.
- Irkham Bagus Prasetya, & Rahayu Subekti. (2021). *Implementasi Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas Dalam Pembuatan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo*. Jurnal Sosial dan Kebijakan Publik, 14(3), 88-103.