

Pelayanan Dalam Pembuatan E-KTP Bagi Penyandang Disabilitas di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara

Services in making E-KTPs for people with Disabilities at the Kutai Kartanegara District Population and Civil Registration Office

Fariska Ramadhany Putri¹, Letizia Dyastari²

^{1,2} Universitas Mulawarman, Samarinda, Indonesia

ARTICLE INFORMATION

Vol. 12, No. 02

Page : 59-65

Published : 2024

KEYWORDS

Public Services, E-KTP, Disabilities, Disdukcapil

CORRESPONDENCE

Phone: +6285821238588

E-mail:

ramadhanyfariska@gmail.com

A B S T R A C T

This research aims to find out and describe the E-KTP making service for people with disabilities at the District Population and Civil Registration Service Office Kutai Kartanegara. The focus of this research is divided into two, namely discussing the quality of E-KTP making services and discussing inhibiting factors in E-KTP making services for people with disabilities. The research method used is a qualitative research method with data collection techniques in the form of in-depth interviews, documentation studies and literature studies. The research results show that the E-KTP making service for people with disabilities at the District Population and Civil Registration Service Office. Kutai Kartanegara has met almost all indicators of quality public services, starting from 1) Proficiency Indicators are seen from SOP-based services and competent employees, 2) Responsiveness Indicators are seen from the ability of officers to provide solutions to questions and needs of people with disabilities, 3) Guarantee Indicators are seen from the certainty of free service costs and certainty of legality as outlined in SOP, 4) Empathy indicators seen from officers who are initiative and respectful towards people with disabilities, and and 5) Direct Evidence Indicators look at the availability of mobile population administration services, special stairs, wheelchairs and communication aids for people with disabilities. Then, public services at the District Population and Civil Registration Office. Kutai Kartanegara still experiences several obstacles in providing E-KTP services, namely 1) Unstable network, 2) Difficult access to residents' homes, and 3) Residents' habit of visiting officers' homes personally to request services.

INTRODUCTION

Disabilitas merupakan isu kompleks bagi seluruh kelompok masyarakat. Disabilitas yang dimaksud ialah setiap orang yang mempunyai keterbatasan fisik dan psikis baik yang dibawa sejak mereka lahir ataupun yang baru didapatkannya. Disebut sebagai isu kompleks karena kondisi keterbatasan ini memicu timbulkan pengkelasan dalam masyarakat. Orang-orang dengan keterbatasan fisik atau psikis itu akan disebut sebagai orang yang cacat (Mumpuni & Zainudin, 2017: 134). Hal ini pada akhirnya mendorong diskriminasi, penghinaan, bahkan penindasan. Padahal, keberadaan

kelompok disabilitas di masyarakat justru harus dilindungi dan diprioritaskan mengingat keterbatasan yang mereka punya.

Kelompok disabilitas di Indonesia sendiri terbilang sangat banyak jumlahnya dan tersebar di hampir seluruh daerah di Indonesia. Menurut data dari Kementerian Sosial, jumlah penyandang disabilitas di Indonesia di tahun 2021 mencapai 16,5 juta penyandang disabilitas dengan 8,9 juta penyandang disabilitas perempuan dan 7,6 juta penyandang disabilitas laki-laki (Utami, 2022)

Peningkatan jumlah penduduk yang merupakan kelompok disabilitas memang

dipengaruhi oleh banyak faktor. Akan tetapi, yang menjadi poin penting dalam isu ini adalah bagaimana cara menyikapi peningkatan jumlah kelompok disabilitas agar hak-hak dasar yang mereka harus terima sebagai manusia dan sebagai warga negara itu tetap terjamin. Maksudnya adalah jumlah penyandang disabilitas di Indonesia tidak menjadi masalah bagi negara ketika hak-hak mereka sebagai manusia dan warga negara Indonesia dapat dipenuhi dengan baik dan optimal. Salah satu contohnya dengan menjamin pemenuhan hak pelayanan publik yang optimal saat kelompok disabilitas terlibat dalam urusan administrasi dan birokrasi di instansi penyelenggara pemerintahan (Mayarni et al., 2018: 11).

Pelayanan publik oleh instansi pemerintah berlaku untuk setiap Warga Negara Indonesia. Ketentuan ini diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 bahwasanya pelayanan publik hadir untuk seluruh warga negara Indonesia tanpa terkecuali termasuk warga negara yang memiliki kebutuhan khusus tanpa diskriminasi sedikit pun (Rahayu & Dewi, 2013: 2).

Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016, penyandang disabilitas memiliki hak pelayanan publik yang terdiri dari hak atas akomodasi yang layak dan nyaman selama proses pelayanan, hak atas pendampingan dari penyelenggara pelayanan publik, hak atas penerjemahan bahasa, dan hak atas fasilitas yang disediakan oleh instansi penyelenggara pelayanan publik (Pramashela & Rachim, 2021: 226).

Pelayanan publik yang baik bagi penyandang disabilitas juga ditunjukkan oleh salah satu kabupaten di Provinsi Kalimantan Timur yakni Kabupaten Kutai Kartanegara. Komitmen pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara dalam memberi pelayanan publik optimal dan adil untuk penyandang disabilitas sudah dituangkan dalam Peraturan Daerah Kab. Kutai Kartanegara Nomor 13 Tahun 2016. Dalam Peraturan Daerah tersebut, penyandang disabilitas di Kabupaten Kutai Kartanegara

dijamin hak-hak dasarnya sebagaimana manusia dan warga negara pada umumnya. Ruang lingkup perlindungan dan penjaminan hak penyandang disabilitas yang diatur dalam Perda ini meliputi aksesibilitas, rehabilitasi, bantuan sosial, pemberdayaan dan kerjasama, serta pembiayaan (Peraturan Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara Nomor 13 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Perlindungan Dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas, 2016).

Komitmen dalam perlindungan dan pemenuhan hak penyandang disabilitas ini dinyatakan oleh instansi-instansi penyelenggara pemerintahan di Kab. Kutai Kartanegara. Salah satu di antaranya adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kab. Kutai Kartanegara. Komitmen ini dapat dilihat dari ketersediaan fasilitas ramah disabilitas yang ada di Kantor Disdukcapil Kab. Kutai Kartanegara. Fasilitas-fasilitas ramah disabilitas itu terdiri dari *Step Lobby* difabel, toilet khusus, kursi tunggu, loket khusus, petugas khusus, kursi roda, dan ruang tunggu khusus difabel. Dengan kata lain, Disdukcapil Kab. Kutai Kartanegara berusaha untuk memberi pelayanan publik terbaik untuk penyandang disabilitas yang ada di wilayahnya. Belum lagi jumlah penyandang disabilitas disana merupakan yang tertinggi sehingga Pemerintah memang harus menaruh perhatian lebih kepada kelompok disabilitas.

Seperti yang peneliti ketahui bersama bahwa pengurusan KTP Elektronik merupakan kewajiban bagi setiap warga negara Indonesia agar terdaftar sebagai penduduk secara resmi. Hal ini tentu berlaku juga untuk warga negara dengan disabilitas. Sayangnya, pengurusan KTP elektronik di Indonesia membutuhkan banyak tahapan birokrasi sehingga hal ini menyulitkan penyandang disabilitas yang notabeneanya memiliki akses terbatas. Oleh karena itu, pelayanan publik yang lebih harus diberikan khusus kepada penyandang disabilitas selama pengurusan KTP elektronik ini sebagaimana yang telah dilakukan oleh Disdukcapil Kukar. Dari sini, peneliti tertarik untuk mengkaji lebih lanjut tentang pelayanan publik yang diberikan

Disdukcapil Kukar kepada penyandang disabilitas dalam mengurus KTP Elektronik.

THEORETICAL FRAMEWORK

Pelayanan

Menurut Sinambela (2016) mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara negara sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat akan suatu hal. Negara didirikan oleh masyarakat (*citizen*) bertujuan untuk dapat meningkatkan taraf hidup ataupun kesejahteraan sosial (*social welfare*).

Definisi lainnya juga dikemukakan oleh Ratminto dan Winarsih bahwa pelayanan ialah suatu aktivitas tidak berwujud, timbul karena ada interaksi antara masyarakat dengan petugas yang disediakan oleh instansi dan perusahaan. Aktivitas tersebut diberikan dengan tujuan menyelesaikan urusan atau permasalahan masyarakat yang diberi pelayanan tadi (Rianti et al., 2019: 414).

Definisi serupa dikemukakan oleh Litjan Poltak Sinambela, et. al. (2016) bahwa pelayanan publik merujuk kepada pemberian layanan untuk kebutuhan masyarakat umum sebagai orang yang memiliki hak, sesuai dengan prosedur birokrasi yang berlaku.

Penyandang Disabilitas

Definisi penyandang disabilitas dijelaskan dalam beberapa Undang-Undang seperti Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016. Kedua Undang-Undang ini kurang lebih menyebutkan bahwa penyandang disabilitas adalah kelompok sosial rentan (*vulnerable group*) yang memiliki hak untuk dilindungi dan dijamin keperluannya sama seperti kelompok sosial yang lain.

Definisi di atas berbeda dari konsep penyandang disabilitas oleh WHO dimana penyandang disabilitas diartikan sebagai “*dynamic interaction between health condition and environmental and personal factors*”. Maksud dari konsep ini adalah disabilitas tidak hanya tentang keterbatasan kesehatan saja, melainkan

tentang faktor lingkungan yang memperlakukan orang dengan keterbatasan tidak sama dengan orang pada umumnya. Perlakuan yang tidak sama ini termasuk fisik, aktivitas, dan partisipasi mereka di lingkungannya. Konsep ini sejalan dengan konsep penyandang disabilitas oleh Rioux & Carvert bahwa penyandang disabilitas tidak lagi dilihat sebagai orang dengan keterbatasan, melainkan lingkungan bermasalah yang membuat orang tertentu menjadi terasa berbeda dari orang pada umumnya (Purniami et al., 2019:326)

Dari beberapa definisi penyandang disabilitas yang telah disebutkan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa penyandang disabilitas adalah orang atau kelompok orang yang memiliki keterbatasan secara fisik, mental, dan intelektual sehingga mengalami kesulitan dalam beraktivitas sehari-hari.

METHOD

Jenis penelitian yang digunakan yaitu kualitatif deskriptif. Menurut Moelong (2010:6) metode kualitatif deskriptif bertujuan mendeskripsikan, memaparkan, menjelaskan, dan menganalisis topik yang akan diteliti dengan penyajian data yang berupa kalimat. Tujuan dari penelitian kualitatif adalah untuk memahami kondisi suatu konteks dengan mengarahkan pada pendeskripsian secara rinci dan mendalam mengenai potret kondisi dalam suatu konteks yang alami tentang yang sebenarnya terjadi di lapangan studi.

RESULT AND DISCUSSION

Pelayanan dalam Pembuatan E-KTP Bagi Penyandang Disabilitas di Kantor Disdukcapil Kukar

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan badan yang memiliki wewenang untuk memberi pelayanan publik urusan kependudukan termasuk proses pembuatan E-KTP. Ketika berbicara tentang pelayanan publik, maka berfokus kepada kesesuaian pelayanan dengan prosedur serta kesesuaian

pelayanan dengan kebutuhan publik. Penyandang disabilitas yang menggunakan layanan pembuatan E-KTP di Disdukcapil Kukar terdiri atas beberapa kelompok seperti disabilitas fisik, disabilitas mental, dan disabilitas intelektual.

Disdukcapil Kab. Kutai Kartanegara melakukan pelayanan pembuatan E-KTP berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan (SP) baik untuk masyarakat biasa maupun penyandang disabilitas. SOP dan SP ini meliputi proses pelayanan, waktu pelayanan, kesesuaian pelayanan, biaya pelayanan, wewenang pelayanan, dan masih banyak lagi. Untuk melihat kualitas dari pelayanan pembuatan E-KTP di Disdukcapil Kab. Kutai Kartanegara, maka perlu peneliti kaji berdasarkan indikator kualitas pelayanan publik seperti yang dijabarkan oleh Fitzsimmons dalam Jamaluddin (2016), yaitu :

Kemahiran Pelayanan Publik

Suatu pelayanan publik yang mahir atau handal, memiliki standar operasional prosedur yang jelas. Disdukcapil Kukar sendiri mengakui bahwasannya sudah ada standar operasional prosedur (SOP) dan standar pelayanan (SP) yang membedakan antara SOP untuk masyarakat umum maupun masyarakat penyandang disabilitas. Kemahiran pelayanan publik juga dilihat dari kecermatan pegawainya. semua petugas E-KTP Disdukcapil Kukar sudah dibekali pengetahuan tentang pekerjaannya, mulai dari pengoperasian system pencatatan, akses ke *database*, dan sebagainya. Kabid Pelayanan secara strategis melakukan perputaran tugas administrasi kependudukan dengan tujuan semua orang mengetahui prosedur pembuatan E-KTP. Hal ini akan mempermudah Disdukcapil jika ada petugas bertanggungjawab yang tidak hadir di hari tertentu. Oleh karena itu, semua petugas E-KTP Disdukcapil Kukar bisa dikatakan berkompoten.

Responsivitas Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang baik juga dapat dinilai dari daya tanggap pelayanan yang diberikan. Responsivitas yang dimaksud artinya pihak berwenang dapat memberikan solusi dan merespon pertanyaan serta kebutuhan masyarakat secara cepat dan akurat. Sehubungan dengan pemberian layanan E-KTP di Kantor Disdukcapil Kukar petugas selalu berupaya menjawab pertanyaan masyarakat termasuk dengan masyarakat penyandang disabilitas.

Pegawai Disdukcapil Kukar selalu berupaya untuk memberikan solusi terhadap kebutuhan dan pertanyaan yang diajukan pengguna layanan. Namun bedanya, masyarakat penyandang disabilitas yang ingin membuat E-KTP akan mendapatkan bantuan khusus dari pegawai Disdukcapil. Petugas akan memberi alat bantu tulis bagi difabel yang kesulitan komunikasi. Tujuannya adalah agar petugas mengerti apa kebutuhan atau keluhan mereka.

Jaminan Pelayanan Publik

Suatu pelayanan publik yang berkualitas juga mampu memberikan berbagai jaminan, antara lain jaminan ketepatan waktu pelayanan, jaminan kepastian biaya selama mengurus pelayanan, dan jaminan legalitas pelayanan.

Untuk jaminan biaya Disdukcapil Kukar menjamin biaya pembuatan E-KTP sudah menjadi bagian dari aturan standar operasional sehingga masyarakat tidak akan dikenakan biaya sepeser pun atau Rp. 0,- dalam pengurusan E-KTP.

Mengenai jaminan legalitas Disdukcapil Kukar tidak mencantumkan prosedur pelayanan penyandang disabilitas dalam legalitas Disdukcapil. Temuan ini juga menjadi temuan baru penelitian bahwa Kepala Dinas pun tidak memahami Undang-Undang yang mengatur pelayanan publik untuk disabilitas secara umum. Meskipun begitu, untungnya petugas Disdukcapil Kukar mengembangkan sendiri standar pelayanannya khusus bagi penyandang disabilitas sebagai bentuk jaminan kualitas.

Dan untuk jaminan kepastian waktu, penyandang disabilitas yang membuat E-KTP di Disdukcapil Kukar diberi kepastian waktu lebih cepat daripada estimasi waktu pelayanan masyarakat umum. Jika estimasi waktu pelayanan E-KTP masyarakat umum itu sekitar 2 jam sesuai SOP nya, maka estimasi waktu pelayanan E-KTP untuk penyandang disabilitas itu lebih cepat atau sekitar 1 jam saja. Hal ini dikarenakan petugas Disdukcapil Kukar memasikan pelayanan prioritas dan pendampingan tidak seperti masyarakat umum. Oleh karena itu, estimasi waktu pelayanan dipastikan lebih cepat.

Empati Pelayanan Publik

Empati dalam pelayanan publik ditunjukkan dengan sikap ramah, anti diskriminasi, berperilaku sopan dan menghormati semua orang tanpa terkecuali. Empati sangat perlu dibangun dalam pelayanan publik sehingga pengguna layanan dapat merasa yakin bahwasannya kebutuhannya terpenuhi dan dihargai oleh pejabat publik.

Petugas Disdukcapil Kukar selalu memberi pelayanan yang inisiatif dan respek terhadap pengguna layanan khususnya penyandang disabilitas. Diketahui bahwa petugas *Front Office* dengan sigap mendatangi penyandang disabilitas yang mau mengurus E-KTP. Setelah mendatangi, petugas menanyakan kebutuhan atau keluhan mereka untuk merekapnya. Kemudian, petugas akan memberi pelayanan penuh tanpa terkecuali kepada penyandang disabilitas tersebut. Tak hanya itu, bukti lain ditunjukkan dengan dedikasi yang besar yang diberikan petugas Disdukcapil Kukar dalam menyelesaikan pekerjaannya sekalipun jam kerja sudah habis guna seluruh kebutuhan masyarakat terselesaikan. Sikap ini sangat menggambarkan bagaimana petugas berusaha untuk menghargai masyarakat yang datang mengurus E-KTP dengan cara menyelesaikan semua urusan mereka sampai tuntas sekalipun itu sudah melebihi waktu kerja mereka.

Bukti Langsung Pelayanan Publik

Bukti langsung dalam pelayanan publik diukur dari hal-hal penunjang pelayanan yang bisa dilihat langsung, seperti fasilitas di kantor, penampilan fisik petugas, dan alat bantu pelayanan. Sejauh ini, Disdukcapil Kukar telah menyediakan fasilitas yang sesuai standar pelayanan, petugas dengan penampilan fisik yang ideal, dan juga alat bantu pelayanan untuk penyandang disabilitas.

Bukti langsung yang paling awal disadari adalah fasilitas khusus yang ditujukan untuk penyandang disabilitas seperti *Step Lobby* difabel, toilet khusus, kursi tunggu, loket khusus, petugas khusus, kursi roda, dan ruang tunggu khusus difabel. Dengan kata lain, Disdukcapil Kukar sudah berusaha untuk memberi pelayanan publik terbaik untuk penyandang disabilitas yang ada di wilayahnya

Faktor Penghambat

Dalam menjalankan sebuah pelayanan publik pasti tidak lekang dari hal-hal yang menghambat pelayanan agar menjadi pelayanan yang berkualitas. Hal ini juga dirasakan oleh Disdukcapil Kab. Kutai Kartanegara dalam pelayanan pembuatan E-KTP khusus untuk penyandang disabilitas. Faktor-faktor yang menjadi penghambat pelayanan pembuatan E-KTP dominan berasal dari luar performa petugas ataupun kantor secara umum.

Faktor penghambat yang terjadi diantaranya seperti : masih banyak penyandang disabilitas yang ingin menggunakan pelayanan pembuatan E-KTP yang langsung datang ke rumah petugas Disdukcapil secara pribadi. Hal ini tentu menjadi penghambat pemberian layanan yang cepat karena memang tidak ada alat dan perlengkapan perekaman di rumah pribadi petugas. Faktor penghambat seperti ini tidak bisa dikendalikan oleh petugas Disdukcapil karena itu berasal dari luar lingkungan Disdukcapil sendiri.

Lalu, layanan adminduk keliling mengalami hambatan dalam menjangkau rumah-rumah penyandang disabilitas yang letaknya jauh dari

akses jalanan besar. Beberapa jalanan yang dipakai sebagai akses ke rumah warga disabilitas itu masih rusak, kecil, dan sempit sehingga mobil sukar untuk masuk sampai ke area terdekat dari rumah warga tersebut.

Dan hambatan lainnya berupa jaringan internet yang tidak stabil itu memang tidak mempunyai solusi lain selain memberi pengertian kepada pengguna layanan. Apalagi memang perekaman E-KTP itu dikerjakan melalui sistem yang membutuhkan internet. Ketika ada kendala di jaringan internetnya, otomatis sistem juga akan terganggu. Inilah yang membuat pelayanan akan lebih lambat dari biasanya.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan mengenai kualitas pelayanan publik Disdukcapil Kukar dalam pembuatan E-KTP bagi penyandang disabilitas, maka penulis menarik kesimpulan yaitu :

1. Berdasarkan indikator kemahiran pelayanan publik, kemahiran petugas pembuatan E-KTP Disdukcapil Kukar sudah baik dinilai dari kompetensi penggunaan alat perekaman E-KTP dan juga dari sisi kemampuan memberi solusi atas kebutuhan penyandang disabilitas.
2. Dari indikator responsivitas, petugas pelayanan E-KTP Disdukcapil Kukar selalu tepat waktu kecuali ada kendala jaringan. Petugas E-KTP di Disdukcapil Kukar tetap membantu dengan memberi pengertian kepada penyandang disabilitas jika memang ada kendala jaringan di sistemnya. Penyandang disabilitas juga mengakui kenyamanan pendampingan yang diberikan petugas Disdukcapil, mulai dari proses administrasinya hingga mobilitas dari satu tempat ke tempat lain juga turut dibantu oleh petugas Disdukcapil.
3. Dari indikator jaminan pelayanan publik, semua komponen seperti jaminan biaya, jaminan waktu, dan jaminan hukum sudah diterapkan dengan baik. Dari segi jaminan

biaya, penyandang disabilitas tidak dibebankan biaya pelayanan atau gratis. Dari segi jaminan waktu, lama pelayanan pembuatan E-KTP menghabiskan waktu sekitar 1 jam, lebih cepat dibandingkan lama pelayanan masyarakat umum yang biasanya 2 jam. Terakhir, dari segi jaminan hukum, semua prosedur pelayanan pembuatan E-KTP sudah sesuai dengan SOP yang ditetapkan oleh Disdukcapil.

4. Dari indikator empati, penyandang disabilitas pengguna layanan mengaku bahwa petugas memiliki sopan dan keramahan yang membuat mereka nyaman selama proses pembuatan E-KTP. Tidak ada juga sikap diskriminatif terhadap penyandang disabilitas sehingga mereka sangat terbantu hingga urusan selesai.
5. Dari indikator bukti langsung, fasilitas untuk penyandang disabilitas sudah cukup memadai, kemudahan penggunaan fasilitas itu juga dirasa cukup nyaman bagi masyarakat disabilitas. Bagi penyandang disabilitas yang datang ke kantor Disdukcapil secara langsung akan didampingi sampai selesai juga sehingga itu memudahkan mereka mengurus keperluannya. Adanya layanan online juga sudah sangat membantu penyandang disabilitas yang tidak mampu datang ke kantor langsung.

Ditemukan faktor penghambat pelayanan publik selain jaringan internet yang tidak stabil, yaitu akses ke rumah-rumah penyandang disabilitas oleh mobil Adminduk keliling serta budaya penyandang disabilitas yang masih suka datang ke rumah petugas Disdukcapil secara pribadi untuk membuat E-KTP.

REFERENSI

Books:

- Moleong, J. Lexy. 2004. *Metode Penelitian Kualitatif* Ed. Revisi. Bandung : PT Remaja Rosdakarya

Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik)* (Lutfiah (ed.); 1st ed.). Media Sahabat Cendekia.

[rda-kab-kutai-kertanegara-no-13-tahun-2016](#)

Journal:

Allo, E. A. T. (2022). Penyandang Disabilitas di Indoneisa. *Nusantara: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 9(2), 408–420.

DKP3A Kaltim. (2021). Data Agregat Kependudukan Provinsi Kalimantan Timur. In *DKP3A Kaltim*. DKP3A Kaltim.

Jamaluddin, Y. (2016). Model Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Teropong Aspirasi Politik Islam*, 12(1), 54–68.

Peraturan Daerah Kabupaten Kartanegara Nomor 13 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Perlindungan dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas, Pub. L. No. 13, 1 (2016).

Mayarni, Meilani, N. L., & Zulkarnaini. (2018). Kualitas Pelayanan Publik bagi Kaum Difabel. *Jurnal Kebijakan Publik*, 9(1), 11–18.

Pramashela, F. S., & Rachim, H. A. (2021). Aksesibilitas Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas Di Indonesia. *Focus : Jurnal Pekerjaan Sosial*, 4(2), 225–232.

Yulaswati, V., Nursyamsi, F., Ramadhan, M. N., Palani, H., & Yazid, E. K. (2021). *Kajian Disabilitas, Tinjauan Peningkatan Akses dan Taraf Hidup Penyandang Disabilitas Indonesia : Aspek Sosioekonomi dan Yuridis*.

Internet – organization/corporate author:

Peraturan Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara Nomor 13 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Perlindungan dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas, Pub. L. No. 13, 1 (2016). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/72930/pe>