



ISSN: 2338-2554
E-ISSN: 2809-0691

WIDYA PUBLIKA
JURNAL ILMIAH MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
PASCASARJANA UNIVERSITAS NGURAH RAI

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP PENYANDANG
DISABILITAS DI KELURAHAN SESETAN KOTA DENPASAR**

Ida Ayu Agung Nusantari¹, Ida Ayu Putu Sri Widnyani², I Made Kartika³

¹Magister Administrasi Publik Universitas Ngurah Rai Email: nusantaridayu1976@gmail.com

²Magister Administrasi Publik Universitas Ngurah Rai Email:dayusriwid@gmail.com

³Magister Administrasi Publik Universitas Ngurah Rai Email :madekartika@gmail.com

Abstract

Public services are basic services in government services to meet community needs. In providing public services, Sesetan Subdistrict will refer to Sesetan Subdistrict public service standards. In providing public services, Sesetan Subdistrict will refer to the Decree of the Head of Sesetan Subdistrict Number 188.4/04/III/Sesetan/2022 concerning Sesetan Subdistrict Public Service Standards. There are problems related to the effectiveness of public services for people with disabilities in Sesetan Subdistrict, Denpasar City, this condition is the background This research aims to find out the effectiveness, obstacles and strategies implemented in improving the effectiveness of public services for people with disabilities in Sesetan Village, Denpasar City. This research uses a qualitative descriptive method approach. The aim of the research is to determine and analyze the effectiveness, obstacles and strategies implemented in improving the effectiveness of public services for people with disabilities in Sesetan Village, Denpasar City. The results of the research show that public services for people with disabilities in Sesetan District, Denpasar City, seen from the indicators of achieving goals, are effective, but seen from the indicators of integrity and adaptation, they are not fully effective. The obstacles are the lack of standard operational procedures for special services for disabilities, the lack of outreach and the supporting infrastructure being inadequate. The strategy carried out is the need to prepare and determine special SOPs for services for people with disabilities as well as socialize them to the community and fulfill inadequate supporting infrastructure.

Keywords: *Effectiveness, Public Services, People with Disabilities*

Abstrak

Pelayanan publik merupakan pelayanan dasar dalam pelayanan pemerintahan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam memberikan pelayanan publik, Kelurahan Sesetan akan mengacu pada standar pelayanan publik Kelurahan Sesetan. Dalam memberikan pelayanan publik, Kelurahan Sesetan akan mengacu pada Surat Keputusan Kepala Kelurahan Sesetan Nomor 188.4/04/III/Sesetan/2022 Tentang Standar Pelayanan Publik Kelurahan Sesetan. Adanya permasalahan terkait efektivitas pelayanan publik terhadap penyandang disabilitas di Kelurahan Sesetan Kota Denpasar, kondisi tersebut melatarbelakangi penelitian ini dalam rangka mengetahui bagaimanakah efektivitas, kendala dan strategi yang dilakukan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik terhadap penyandang disabilitas di Kelurahan Sesetan Kota Denpasar. Penelitian ini menggunakan pendekatan metode deskriptif kualitatif. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas, kendala dan strategi yang dilakukan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik terhadap penyandang disabilitas di Kelurahan Sesetan Kota Denpasar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik terhadap penyandang disabilitas di Kelurahan Sesetan Kota Denpasar dilihat dari indikator pencapaian tujuan sudah efektif, namun dilihat dari indikator integritas dan adaptasi belum sepenuhnya efektif. Adapun yang menjadi kendala adalah belum memiliki standar operasional prosedur pelayanan khusus untuk disabilitas, belum melakukan sosialisasi dan sarana prasarana pendukung belum memadai. Strategi yang dilakukan adalah perlu menyusun dan menetapkan SOP khusus untuk pelayanan penyandang disabilitas serta mensosialisasikan kepada masyarakat dan pemenuhan sarana prasarana penunjang yang belum memadai.

Kata Kunci : Efektivitas, Pelayanan Publik, Penyandang Disabilitas.

A. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik merupakan jembatan bagaimana negara (aparatur birokrasi) menjalankan fungsinya berkaitan dengan pemecahan dan pemenuhan kebutuhan masyarakat. Tuntutan karakteristik pelayanan publik yang harus disediakan pemerintah sesuai dengan amanat undang-undang adalah pelayanan publik yang prima dimana pelayanan yang sangat baik atau pelayanan terbaik. Tolak ukur pelayanan prima ini adalah sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan. Sebagai sebuah lembaga, pelayanan publik menjamin keberlangsungan administrasi negara yang melibatkan pengembangan kebijakan pelayanan dan pengelolaan sumber daya yang berasal dari dan untuk kepentingan publik. Sebagai profesi, pelayanan publik berpijak pada prinsip-prinsip profesionalisme dan etika seperti akuntabilitas, efektivitas, efisiensi, integritas, netralitas dan keadilan bagi semua penerima pelayanan. Pelayanan merupakan tugas utama bagi aparatur negara sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan oleh institusi

pemerintah memang dapat dikatakan mulai dari tahun ke tahun terus diperbaiki, di mana yang terakhir dengan diterbitkannya Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 tanggal 18 Juli 2009. Adanya Undang-Undang ini maka pelayanan publik diharapkan semakin lebih teratur dan terarah.

Pemerintah menjamin pelayanan publik agar dapat diakses oleh berbagai kalangan termasuk penyandang disabilitas. Penyandang disabilitas yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 didefinisikan sebagai orang yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, spiritual (mental), dan/atau sensorik dalam jangka waktu lama. Penyandang disabilitas dalam berinteraksi dengan lingkungan dapat mengalami hambatan dan tidak dapat berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan warga negara lainnya. Dari pengertian tersebut dapat diketahui bahwa penyandang disabilitas memiliki berbagai keterbatasan yang tidak dimiliki masyarakat non disabilitas. Dengan keterbatasannya, Penyandang Disabilitas ingin mengembangkan dirinya melalui kemandirian yang bermartabat, memiliki hak dan akses yang sama dalam pelayanan publik. Penyelenggaraan pemerintahan dikatakan baik jika pelayanan publik yang dilakukan berorientasi pada kepentingan untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan yang baik dan berkualitas memberikan implikasi kepuasan kepada masyarakat, karena masyarakat secara langsung menilai terhadap kinerja pelayanan yang diberikan. Dalam pelayanan, indikator kepuasan masyarakat itulah yang menjadi tolak ukur keberhasilan penyenggaraan pemerintahan.

Kelurahan Sesetan merupakan salah satu desa di Kecamatan Denpasar Selatan, Kota Denpasar, memiliki tugas dalam mendukung berjalannya roda pemerintahan di wilayah Kota Denpasar. Kelurahan Sesetan dalam melaksanakan tugasnya mempunyai fungsi melakukan koordinasi terhadap jalannya pemerintahan kelurahan, melakukan tugas dibidang pembangunan dan pembinaan kemasyarakatan yang menjadi tanggungjawabnya, melakukan upaya dalam rangka peningkatan partisipasi dan swadaya gotong royong masyarakat, melakukan kegiatan dalam rangka pembinaan ketentraman dan ketertiban wilayah dan melakukan fungsi-fungsi lain yang dilimpahkan kepada pemerintah di kelurahan. Kelurahan Sesetan sebagai bagian dari pemerintah juga mempunyai

kewajiban untuk memberikan pelayanan publik yang prima kepada masyarakat 5 termasuk masyarakat penyandang dishabilitas terkait Akte Kelahiran, Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), dan kependudukan (Nikah, cerai, lahir dan meninggal). Sehubungan dengan pelayanan Akte Kelahiran, Surat Keterangan Tidak Mampu. Berkaitan dengan hal tersebut, tentu aparatur kelurahan yang dipercayakan untuk melaksanakan tugas harus memiliki tanggung jawab, kemampuan profesional dan tentu diharapkan dapat memberikan pelayanan publik yang memuaskan kepada masyarakat khususnya dalam hal ini masyarakat penyandang dishabilitas.

Dalam memberikan pelayanan publik, Kelurahan Sasetan akan mengacu pada Surat Keputusan Kepala Kelurahan Sasetan Nomor 188.4/04/III/Sasetan/2022 Tentang Standar Pelayanan Publik Kelurahan Sasetan. Namun berdasarkan observasi awal yang dilakukan peneliti, masih banyak pegawai yang datang terlambat dikarenakan sebagian pegawai yang bertugas di kantor kelurahan ini tidak berdomisili di Kantor Kelurahan Sasetan, sehingga pelayanan yang diberikan terlambat, fasilitas sarana prasarana untuk mendukung pelayanan bagi masyarakat penyandang disabilitas masih kurang seperti belum tersedianya loket khusus penyandang disabilitas, belum tersedianya ruang tunggu khusus penyandang disabilitas, belum tersedianya alat bantu duduk seperti kursi roda serta dalam proses pelayanan daring pada masa pandemi saat ini tidak terlaksana dengan baik dikarenakan jaringan internetnya masih belum memadai. Berdasarkan uraian latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Efektivitas Pelayanan Publik Terhadap Penyandang Disabilitas di Kelurahan Sasetan Kota Denpasar”

B. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan (field research), yaitu dengan melakukan observasi langsung ke lokasi penelitian yang menjadi objek utama penelitian ini yaitu di Kota Denpasar untuk menganalisa, melihat, mengetahui serta melukiskan keadaan yang sebenarnya secara rinci dan aktual. Penelitian ini menggunakan pendekatan metode deskriptif

kualitatif yaitu yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, pendekatan deskriptif kualitatif dipergunakan untuk mengungkapkan secara cermat tentang efektivitas pelayanan publik terhadap penyandang disabilitas di Kelurahan Sesetan Kota Denpasar.

C. PEMBAHASAN

Efektivitas merupakan suatu pengukuran dalam tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya dengan menggunakan ukuran-ukuran ketepatan efektivitas suatu target atau sasaran dapat tercapai sesuai dengan yang direncanakan. Bagian terpenting dalam konsep efektivitas sesungguhnya ialah target atau sasaran yang ingin dicapai sesuai dengan apa yang telah disepakati secara maksimal, tujuan harapan harapan yang dicita-citakan atau suatu kondisi tertentu yang ingin digapai oleh serangkaian proses. Duncan (1973:274) memberikan tiga indikator yang diperlukan dalam menilai efektivitas yaitu pencapaian tujuan, integrasi dan adaptasi yang dijelaskan sebagai berikut:

1. Pencapaian Tujuan

Menurut Duncan (1973:274) pencapaian tujuan adalah keseluruhan upaya, pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa faktor, yaitu: kurun waktu dan sasaran yang merupakan target konkret. Efektivitas melalui pencapaian tujuan mementingkan adanya keberhasilan pelayanan publik terhadap penyandang disabilitas di Kelurahan Sesetan Kota Denpasar. Selanjutnya dapat disimpulkan terkait indikator pencapaian tujuan dengan apa yang di uraian di atas yang kemudian dikombinasikan dengan hasil observasi selama di lapangan dapat diketahui bahwa efektivitas pelayanan publik terhadap penyandang disabilitas di Kelurahan Sesetan Kota Denpasar dilihat dari indikator pencapaian tujuan sudah efektif dimana untuk mewujudkan tujuan dari pelayanan publik terhadap penyandang disabilitas yaitu menjamin setiap masyarakat dapat memperoleh layanan yang prima, Kelurahan Sesetan sudah ada pembagian tugas, uraian tugas, dan standar-standar yang harus diterapkan dan juga masyarakat bisa memperoleh layanan dengan cepat dan tepat waktu dan biaya ringan serta standar pelayanan publik

yang diterapkan sudah mengacu pada Surat Keputusan Kepala Kelurahan Sasetan Nomor 188.4/04/III/Sasetan/2022 Tentang Standar Pelayanan Publik Kelurahan Sasetan. Hal ini didukung dengan pendapat yang dikemukakan oleh Muasaroh (2010:13) untuk menilai suatu layanan sudah berjalan dengan efektif atau tidak dilihat dari aspek tujuan dan kondisi ideal suatu program kegiatan dikatakan efektif dari sudut hasil jika tujuan atau kondisi ideal program tersebut dapat dicapai. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Silaban (2017) dimana efektivitas pelayanan publik pada Kelurahan Kota Bambu Utara sudah efektif dan sesuai dengan aturan yang berlaku di Kelurahan Kota Bambu Utara. Namun hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rifai (2018) dimana efektivitas Pelayanan Publik di Kelurahan Babakan Kalanganyar Kecamatan Pandeglang, dimana masih adanya tumpang tindih tugas dan kewenangan, yang menyebabkan penyelenggaraan pelayanan publik menjadi Panjang dna berbelit-belit sehingga besar kemungkinan timbul ekonomi biaya tinggi.

2. Integritas

Menurut Duncan (1973:274) integrasi yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integrasi menyangkut proses sosialisasi. Integrasi yaitu untuk mengetahui sejauh mana efektivitas pelayanan publik terhadap penyandang disabilitas di Kelurahan Sasetan Kota Denpasar. Selanjutnya dapat disimpulkan terkait indikator integritas dengan apa yang di uraian di atas yang kemudian dikombinasikan dengan hasil observasi selama di lapangan dapat diketahui bahwa efektivitas pelayanan publik terhadap penyandang disabilitas di Kelurahan Sasetan Kota Denpasar dilihat dari indikator integrasi belum sepenuhnya efektif dimana secara umum pelayanan yang diberikan sudah bagus namun belum memiliki standar operasional prosedur yang khusus untuk masyarakat penyandang disabilitas sehingga kita tidak bisa melakukan sosialisasi secara maksimal terkait layanan khusus untuk penyandang disabilitas. Hal ini didukung dengan pendapat yang dikemukakan oleh Emitai (Indrawijaya, 2010:187), untuk pengukuran efektivitas dapat dilihat dari kreteria

integritas dimana pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus, dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rifai (2018) dimana efektivitas Pelayanan Publik di Kelurahan Babakan Kalanganyar Kecamatan Pandeglang, dimana standar minimum pelayanan publik tersebut masih belum termanifestasikan dalam pelaksanaan tugas aparatur pemerintahan. Namun hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurmani (2021) dimana efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kelurahan Tegalsari Kecamatan Candisari Kota Semarang sudah memenuhi standar layanan.

3. Adaptasi Menurut Duncan (1973:274) adaptasi adalah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Untuk itu digunakan tolak ukur proses pengadaaan sarana prasarana dan tenaga kerja. Adaptasi yaitu untuk mengetahui sejauh mana efektivitas pelayanan publik terhadap penyandang disabilitas di Kelurahan Sesetan Kota Denpasar. Selanjutnya dapat disimpulkan terkait indikator adaptasi dengan apa yang di uraian di atas yang kemudian dikombinasikan dengan hasil observasi selama di lapangan dapat diketahui bahwa efektivitas pelayanan publik terhadap penyandang disabilitas di Kelurahan Sesetan Kota Denpasar dilihat dari indikator adaptasi belum sepenuhnya efektif dimana dalam memberikan pelayanan publik khususnya terhadap penyandang disabilitas belum didukung dengan sarana prasaranan seperti belum tersedianya loket khusus penyandang disabilitas, belum tersedianya ruang tunggu khusus penyandang disabilitas, belum tersedianya alat bantu duduk seperti kursi roda. Dari segi disiplin pegawai juga masih ada beberapa yang sering terlambat sehingga pelayanan sering terlambat dan juga untuk pelayanan online belum bisa memberikan pelayanan maksimal karena terkendala dengan jaringan internet terutama saat pandemi Covid. Hal ini didukung dengan pendapat yang dikemukakan oleh Emitai dalam Indrawijaya (2010:187), untuk pengukuran efektivitas dapat dilihat dari kreteria adaptasi, pada kriteria ini dipersoalkan kemampuan orang untuk menyesuaikan 66 diri dengan lingkungannya. Hasil penelitian ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Pratama (2020), dimana beberapa indikator yang belum berjalan sesuai dengan

keinginan masyarakat, antara lain sarana dan prasarana untuk masyarakat yang memiliki keterbatasan fisik dan sosialisasi kepada masyarakat mengenai inovasi-inovasi yang terdapat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu. Namun hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nirmala, Usman dan Ma'ruf (2020), dimana efektivitas pelayanan publik di Dinas Perumahan, Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Bulukumba dilihat dari sarana dan prasarana sudah tergolong efektif.

Dalam pelayanan publik terhadap penyandang disabilitas di Kelurahan Sesetan Kota Denpasar tentunya masih ada kendala yang dihadapi untuk meningkatkan efektivitasnya. Adapun kendala yang dihadapi dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik terhadap penyandang disabilitas di Kelurahan Sesetan Kota Denpasar adalah belum memiliki standar operasional prosedur pelayanan khusus untuk disabilitas, belum pernah melaksanakan sosialisasi terkait adanya pelayanan khusus bagi penyandang disabilitas di Kelurahan Sesetan, belum tersedianya loket khusus penyandang disabilitas, belum tersedianya ruang tunggu khusus penyandang disabilitas, belum tersedianya alat bantu duduk seperti kursi roda, dan jaringan internet belum memadai. Hal ini didukung dengan pendapat yang dikemukakan oleh Selvia dan Setya (2016:268) menyatakan *Theori Of Constrains* didefinisikan sebagai suatu pendekatan kearah peningkatan proses yang berfokus pada elemen – elemen yang membatasi kinerja dalam peningkatan output. Hasil penelitian ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Pratama (2020) dimana faktor penghambat pelaksanaan inovasi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu adalah kurangnya sosialisasi terhadap masyarakat langsung, kurangnya jumlah sumber daya manusia yang ditempatkan dilapangan.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan, dapat diketahui upaya Bappeda Provinsi Bali dalam mengevaluasi hasil capaian kinerja dan anggaran pada tahun 2021 untuk penyusunan Renja ditahun selanjutnya. Beberapa upaya dan strategi yang dilaksanakan pegawai Bappeda Provinsi Bali antara lain :

- a. Lebih memaksimalkan waktu yang ada sesuai dengan tahapan penyusunan dokumen internal dengan mengadakan rapat, pertemuan, dan koordinasi dengan seluruh bidang/unit pada Bappeda.
- b. Lebih memperhatikan Isu strategis dan permasalahan yang terjadi dan yang akan dihadapi pada tahun selanjutnya sehingga dapat memprediksi dinamika kegiatan lebih baik lagi.
- c. Membuat Grup pada *WhatsApp Massenger* sehingga para admin SIPD pada masing-masing unit/bidang dapat mengetahui informasi secara cepat serta apabila memiliki kesulitan dapat langsung berkonsultasi dalam grup.
- d. Menghilangkan Ego Sektoral yang dimiliki unit/bidang pada Bappeda karena dokumen perencanaan Bappeda yang disusun Unit Substansi Penyusunan Program Evaluasi dan Pelaporan merupakan dokumen bersama dalam menjalankan birokrasi pemerintahan serta mampu menghadapi Dinamkia Kegiatan yang terjadi.

D. PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian yang telah dipaparkan di atas maka ada beberapa kesimpulan penting yang dapat diambil antara lain, Efektivitas pelayanan publik terhadap penyandang disabilitas di Kelurahan Sasetan Kota Denpasar pencapaian tujuan sudah efektif dimana sudah ada pembagian tugas, uraian tugas, dan juga masyarakat bisa memperoleh layanan dengan cepat dan tepat waktu dan biaya ringan. Dilihat dari indikator integrasi belum sepenuhnya efektif dimana belum memiliki standar operasional prosedur yang khusus untuk masyarakat penyandang disabilitas dan kurangnya pelaksanaan sosialisasi. Dilihat dari indikator adaptasi belum sepenuhnya efektif dimana dalam memberikan pelayanan publik khususnya terhadap penyandang disabilitas belum didukung dengan sarana prasaranan, masih ada beberapa yang sering terlambat dan juga jaringan internet belum memadai.

Adapun kendala yang hadapi dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik terhadap penyandang disabilitas di Kelurahan Sasetan Kota Denpasar

adalah belum memiliki standar operasional prosedur pelayanan khusus untuk disabilitas, belum pernah melaksanakan sosialisasi terkait adanya pelayanan khusus bagi penyandang disabilitas, belum tersedianya loket khusus penyandang disabilitas, belum tersedianya ruang tunggu khusus penyandang 70 disabilitas, belum tersedianya alat bantu duduk seperti kursi roda, dan jaringan internet belum memadai. 3. Adapun strategi dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik terhadap penyandang disabilitas di Kelurahan Sesetan Kota Denpasar diantaranya adalah perlu menyusun dan menetapkan standar operasional prosedur pelayanan khusus untuk disabilitas, melaksanakan sosialisasi terkait adanya pelayanan khusus disabilitas di Kelurahan Sesetan, memperkuat jaringan internet yang ada serta menyediakan fasilitas yang diperlukan untuk masyarakat penyandang disabilitas seperti loket khusus penyandang disabilitas, ruang tunggu khusus penyandang disabilitas dan alat bantu duduk seperti kursi roda.

DAFTAR PUSTAKA

- Bungin & Burhan. 2018. *Analisa Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Beni. 2016. *Konsep dan Analisis Efektivitas Pengelolaan Keuangan Daerah di Era Otonomi*. Buku 1. Jakarta Pusat: Taushia.
- Basuki. 2018. *Administrasi Publik: Telaah Teoretis dan Empiris*. Depok: Rajawali Pers.
- Dio Ashar, at.al. 2019. *Panduan Penanganan Perkara Penyandang Disabilitas Berhadapan Dengan Hukum*. Jakarta : MAPPI FHUI.
- Dwiyanto, A. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik; Peduli, Inklusif dan Kolaboratif*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Hayat. 2019. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Indrawijaya. 2010. *Teori, Perilaku, Dan Budaya Organisasi*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Makmur. 2015. *Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan*. Bandung: Refika Aditama.

- Mukarom, Zainal & Muhibudin Wijaya Laksana. 2015. *Manajemen Public Relations*. Bandung: Pustaka Setia.
- Mahmudi. 2015. *Manajemen Kinerja Sektor Publik Edisi Kedua*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Mardiasmo. 2018. *Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah*. Yogyakarta: ANDI.
- Muasaroh. 2010. *Aspek-Aspek Efektivitas*. Yogyakarta: Literatur Buku.
- Pasolong, Harbani. 2013. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Ravianto. 2014. *Produktivitas dan Manajemen*. Jakarta: Penerbit LSIP.
- Riduwan. 2010. *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sanaswati & Yulianti. 2017. *Plementasi Pengukuran Value For Money Di Baznas Kota Madiun*.
- Spradley. 1997. *Metode Etnografi*. Yogyakarta : PT Tiara Wacana Yogya.
- Sudaryono. 2017. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Rajawali Press.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.
- Steers, Richard M. 1985. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Tika. 2006. *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*, Cetakan Pertama. Jakarta: PT. Bhumi Aksara.
- Tersiana, Andra. 2018. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Umam, Khaerul. 2012. *Manajemen Organisasi*. Bandung: Pustaka Setia.
- Yusuf. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*. Jakarta : prenadamedia group.
- Duncan. 1973. Multiple Decision-Making Structure In Adapting To Enviromental Uncertainty: The Impact On Organizational Effectiveness. *Human Relations*. Volume 26 Number 3 PP.273-291. Diunduh tanggal 20 Mei 2023.

- Hayati, Inas. 2019. *Penyandang Disabilitas dalam Pandangan Al-Qur'an. Skripsi*. Banda Aceh: Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Ar-Raniry Darussalam
- Kartono, at. al. 2022. *Otonomi Daerah dan Efektivitas Pelayanan Publik di Kelurahan Pakualam Serpong Utara Tangerang Selatan*. Diunduh tanggal 20 Mei 2023.
- Nurmani, Pita. 2021. *Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kelurahan Tegalsari Kecamatan Candisari Kota Semarang*. Diunduh tanggal 20 Mei 2023.
- Nur'aini, Andi. 2021. *Efektivitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Leok I Kecamatan Biau Kabupaten Buol*. Diunduh tanggal 20 Mei 2023.
- Nirmala, at. al. 2020. *Efektivitas Pelayanan Publik di Dinas Perumahan Permukiman Dan Pertanahan Kabupaten Bulukumba*. Diunduh tanggal 20 Mei 2023.
- Mustami. 2020. *Manajemen Pendidik dan Tenaga Kependidikan dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan. Jurnal Idaarah, IV (1), 45-46.*
- Masykur & Ghofur. 2019. *Pendidikan Penyandang Disabilitas dalam Al-Qur'an. Jurnal Tarbawi, 2.*
- Pratama. 2020. *Efektivitas Inovasi Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batu (Studi Inovasi Mobil Senyum, PKK Penak, dan 3 In 1)*. Diunduh tanggal 20 Mei 2023.
- Purnamasari & Lestario. 2021. *Efektivitas Pelayanan Masyarakat Di Kantor Kelurahan Mungku Baru Kecamatan Rakumpit Kota Palangka Raya*. Diunduh tanggal 20 Mei 2023.
- Pawestri, Aprilina. 2017. *Hak Penyandang Disabilitas dalam Perspektif Ham Internasional dan Ham Nasional. Jurnal Era Hukum, 2 (1), 164-182.*
- Rahma, at.al. 2022. *Efektivitas Pelayanan Informasi Melalui Website Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda*. Diunduh tanggal 20 Mei 2023.
- Rifai, Ahmad. 2018. *Efektivitas Pelayanan Publik di Kelurahan Babakan Kalanganyar Kecamatan Pandeglang*. Diunduh tanggal 20 Mei 2023.
- Suryani, Evi. 2016. *Efektivitas Pemungutan PBB Dinas Pendapatan Kabupaten Pesawaran Dalam Peningkatan Pendapatan Asli Daerah. Skripsi*, Bandar Lampung, Universitas Lampung. Diunduh tanggal 20 Mei 2023.

- Saragih & Ansi. 2020. Efektivitas Penggunaan WhatsApp Group Selama Pandemi Covid-19 Bagi Pelaku Pendidik. *Prosiding Seminar Nasional Multidisiplin Ilmu Universitas Asahan*, 207-212. Diunduh tanggal 20 Mei 2023.
- Savinatunazah, Vina. 2018. *Efektivitas Pelayanan Perizinan Berbasis Online Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis*. Diunduh tanggal 20 Mei 2023.
- Silaban, Himsar. 2017. *Efektivitas Pelayanan Publik pada Kantor Kelurahan Kota Bambu Utara Kecamatan Palmerah Jakarta Barat*. Diunduh tanggal 20 Mei 2023.
- Siregar, N. F. 2018. Efektivitas Hukum. *Al-Razi*, 18(2), 1-16.
- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945, Pembukaan.
- Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas.
- Surat Keputusan Kepala Kelurahan Sesetan Nomor 188.4/04/III/Sesetan/2022 Tentang Standar Pelayanan Publik Kelurahan Sesetan.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia, <https://kbbi.web.id/penyandang.html> diakses pada 8 Juni 2023.
- Muqovvah, Septiandita Arya. 2020. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--pelayanan-publik-bagi-penyandang-disabilitas>. diakses pada 8 Juni 2023