



DINAMIKA GOVERNANCE JURNAL ILMU ADMINISTRASI NEGARA

DOI: <http://ejournal.upnjatim.ac.id/index.php/jdg/article/view/4027>

KETERSEDIAAN SARANA AKSESIBILITAS PENYANDANG DISABILITAS DI PUSAT LAYANAN PUBLIK PEMERINTAH KOTA MANADO

Novie R. A. Palar¹, Very Y. Londa², Shirley Y. V. I. Goni³, Nicolaas Kandowangko⁴

Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Sam Ratulangi^{1,2,3,4}

noviepalar@unsrat.ac.id¹

ARTICLE INFORMATION

Article history:

Received date: 20 Agustus 2023

Revised date: 09 September 2023

Accepted date: 20 Oktober 2023

ABSTRACT

Persons with Disabilities have the right to access public facilities. However, until now there are still very few facilities that can support their activities in public service centers such as government offices. The right to accessibility is part of human rights and is regulated based on state policy. This study aims to analyze the availability of facilities or facilities related to disability accessibility in Manado city government public service centers. The research design used is a qualitative case study approach. Data was collected through direct interviews and interviews using new technological tools (zoom) adapted to the situation of the informants, as well as observations at Manado City Government public service centers to identify the availability of facilities. Data analysis used an interactive analysis model with the stages of data reduction, data display and conclusion drawing/verification. The research findings are that the accessibility of persons with disabilities at the Manado City Government Service Center in terms of the availability of facilities is not in accordance with the policy mandate. The facilities available to support the delivery of services in the fields of population administration, health and education in the City of Manado are general in nature and intended for all people. Not specifically available for persons with disabilities or people with special needs. The main cause of this is due to non-compliance in implementing policies. Another contributing factor is that the government has not made people with special needs a priority in service.

Keywords: Availability of Facilities; Accessibility; Persons with Disabilities; Public Service Center.

ABSTRAKSI

Penyandang Disabilitas memiliki hak atas aksesibilitas fasilitas publik. Akan tetapi sampai dengan saat ini masih sangat kurang dijumpai adanya fasilitas yang dapat menunjang aktivitas mereka di pusat layanan publik seperti pada kantor pemerintah. Hak atas aksesibilitas merupakan bagian dari hak asasi manusia dan diatur berdasarkan kebijakan negara. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis ketersediaan sarana atau fasilitas yang terkait dengan aksesibilitas difabel di pusat layanan publik pemerintah Kota Manado. Desain penelitian yang digunakan adalah kualitatif pendekatan studi kasus. Data dikumpulkan melalui wawancara langsung dan wawancara dengan menggunakan alat bantu teknologi baru (zoom) disesuaikan dengan situasi informan, juga dilakukan observasi pada pusat – pusat layanan publik Pemerintah Kota Manado untuk mengidentifikasi ketersediaan fasilitas. Analisis data menggunakan model analisis interaktif dengan tahapan *data reduction*, *data display* dan *conclusion drawing/verification*. Temuan penelitian bahwa aksesibilitas penyandang disabilitas di Pusat Layanan Pemerintah Kota Manado dalam hal ketersediaan sarana belum sesuai dengan amanat kebijakan. Fasilitas yang tersedia dalam menunjang penyelenggaraan pelayanan pada bidang administrasi kependudukan, kesehatan dan pendidikan di Kota Manado bersifat umum dan diperuntukan bagi semua Masyarakat. Tidak secara khusus tersedia untuk penyandang disabilitas atau masyarakat berkebutuhan khusus. Penyebab utama hal ini terjadi karena ketidakpatuhan dalam penerapan kebijakan. Faktor penyebab lainnya karena pemerintah belum menjadikan masyarakat berkebutuhan khusus sebagai salah satu prioritas dalam pelayanan.

Kata Kunci : Ketersediaan Sarana; Aksesibilitas; Penyandang Disabilitas; Pusat Layanan Publik.

PENDAHULUAN

Pemerintah bukan hanya berkewajiban memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, akan tetapi juga wajib untuk menyediakan fasilitas/sarana yang baik untuk menunjang pelayanan. Penyediaan sarana/fasilitas dalam pelayanan publik akan bersentuhan dengan kelompok masyarakat rentan seperti penyandang disabilitas. Sehingga menjadi penting bagi pemerintah untuk dapat memberikan kemudahan dalam hal aksesibilitas sehingga dapat mewujudkan kesamaan kesempatan dalam segala aspek kehidupan dan penghidupan kepada Masyarakat (Mumpuni dan Zainudin, 2017). Sebab setiap warga negara berhak mendapatkan segala hak tanpa membedakan kondisi fisik individunya (Yeni, 2019).

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas menjelaskan bahwa penyandang disabilitas mempunyai hak pelayanan publik meliputi hak memperoleh akomodasi yang layak selama pelayanan publik secara optimal, wajar, bermartabat tanpa diskriminasi, pendampingan, penerjemahan, dan penyediaan fasilitas yang dapat diakses di tempat layanan publik tanpa biaya tambahan (Mutia dan Rinaldi, 2017). Aksesibilitas bagi difabel diutamakan dalam hal ketersediaan dan kelayakan fasilitas yang ramah. Pemerintah sebagai penyedia layanan publik harus mampu memenuhi hak tersebut.

Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah, dalam bentuk barang atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketertiban-ketertiban. Layanan publik administrasi kependudukan, kesehatan dan pendidikan di instansi pemerintah Kota Manado sepertinya kurang memberikan perhatian pada sarana aksesibilitas penyandang disabilitas. Hal inipun juga terjadi di beberapa daerah lainnya seperti Tegal, Banda Aceh, Pekanbaru, Garut, Padang, DKI Jakarta, Malang, Bandung, Yogyakarta dan Surakarta. Kajian yang dilakukan oleh Pramashela dan Rachim menunjukkan bahwa dari sepuluh kota yang ada di pulau Jawa di dapatkan bahwa yang menjadi *representative* hanya 2 kota yang sudah optimal dalam pelaksanaan aksesibilitas pelayanan public bagi penyandang disabilitas. Namun, untuk 8 kota lainnya masih belum mengoptimalkan pelayanan public bagi penyandang disabilitas (Pramashela dan Rachim, 2021). Kajian yang dilakukan oleh Pramashela dan

Rachim (2021) sebagai pijakan gambaran permasalahan dalam pemenuhan hak penyandang disabilitas. Akan tetapi kelemahan dari kajian ini tidak memberikan penjelasan penyebab mengoptimalkan pelayanan public bagi penyandang disabilitas terkait dengan ketersediaan sarana aksesibilitas.

Penelitian ini dilakukan untuk mengkaji dan menganalisis ketersediaan sarana aksesibilitas penyandang disabilitas di Pusat Layanan Publik Pemerintah Kota Manado. Melalui penelitian ini diharapkan diperoleh temuan terkait pemetaan ketersediaan sarana aksesibilitas penyandang disabilitas. Sehingga dari temuan ini dapat membuat telaah akademis untuk membantu Pemerintah Kota Manado dalam pengimplementasian Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan public khususnya dalam pemenuhan hak layanan bagi penyandang disabilitas.

Ketersediaan sarana aksesibilitas penyandang disabilitas pada pusat layanan publik bukan hanya mengurangi keluhan atas ketersediaan fasilitas penunjang pelayanan. Akan juga menjadikan pemerintah sebagai contoh atas kepatuhan menjalankan kebijakan. Kepatuhan dalam menyediakan sarana merupakan bagian dari penguatan modal sosial sebagai dari aspek nilai dan norma dalam menjalankan aturan sebagaimana Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan yaitu menganalisis ketersediaan sarana atau fasilitas yang terkait dengan aksesibilitas difabel di pusat layanan publik pemerintah Kota Manado. Melalui penelitian ini diharapkan ditemukannya suatu konsep yang dapat menjelaskan faktor – faktor penyebab tersedia atau tidak tersediannya fasilitas publik terkait dengan aksesibilitas penyandang disabilitas pada pusat – pusat layanan publik. Hasil identifikasi dan analisis ini selain memberikan manfaat pada mengembangkan kelimuan administrasi public, juga menjadi referensi Pemerintah Kota Manado dalam pemenuhan hak publik khususnya penyandang disabilitas.

METODE PENELITIAN

Proses penelitian dilakukan pada awal tahun 2023. Desain penelitian yang digunakan yaitu desain kualitatif. Penetapan desain ini dalam upaya untuk mencapai tujuan penelitian yaitu dalam menganalisis ketersediaan sarana atau fasilitas yang terkait dengan aksesibilitas difabel di pusat layanan

publik pemerintah Kota Manado. Sebab dengan menggunakan desain kualitatif dalam mengeksplorasi data dan teori akan memudahkan peneliti untuk tujuan penelitian yang ditetapkan. Informan yang diwawancarai dalam penelitian ini yaitu pimpinan instansi, petugas pelayanan dan masyarakat penyandang disabilitas. Teknik pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah wawancara secara mendalam yang akan dilakukan dengan para informan berkaitan dengan ketersediaan sarana atau fasilitas yang terkait dengan aksesibilitas difabel di pusat layanan publik pemerintah Kota Manado. Wawancara berpedoman pada panduan wawancara yang disusun sebagaimana objek penelitian. Observasi atau pengamatan langsung di lapangan yang berfokus pada pengamatan ketersediaan sarana atau fasilitas yang terkait dengan aksesibilitas difabel di pusat layanan publik pemerintah Kota Manado. Studi kepustakaan dilakukan dengan cara pengumpulan dokumen yang berkaitan dengan konsep teori, temuan penelitian dan kebijakan terkait dengan sarana atau fasilitas untuk aksesibilitas difabel di pusat layanan publik pemerintah. Tahapan analisis data dilakukan sejak proses penelitian berlangsung mulai dari latar pada lapangan sampai dengan terkumpulnya semua data yang dibutuhkan sebagaimana wawancara, observasi dan dokumen sekunder. Dalam melakukan analisis data, peneliti menggunakan teknik *systematic literature review*, dimana peneliti melakukan proses identifikasi, penilaian, dan interpretasi sejumlah data yang berkaitan dengan tema penelitian yang telah ditentukan sebelumnya dalam rangka untuk memenuhi tujuan penelitian (Kitchenham & Charters, 2007). Penelitian ini juga akan melakukan kegiatan *focus group discussion* dalam penguatan analisis data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan di Instansi Pemerintah Kota Manado yang merupakan pusat layanan publik yang dinilai banyak bersentuhan secara langsung dengan pelayanan kepada Masyarakat. instansi pemerintah yang dipilih yaitu Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil, Mall Pelayanan Publik, Puskesmas dan Sekolah Dasar Negeri. Pelayanan publik yang dilakukan pemerintah pusat dan daerah sebagaimana amanat Undang – Undang Nomor 25 tahun 2009 merupakan bagian dari upaya pemenuhan hak warga negara. Pelayanan publik di

Indonesia perlu memberikan perhatian kepada masyarakat berkebutuhan khusus, dimana negara juga wajib hadir untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah harus menjangkau semua lapisan masyarakat termasuk penyandang disabilitas. Disabilitas adalah keterbatasan atau ketidakmampuan individu untuk melakukan kegiatan-kegiatan dengan cara dan ukuran yang lazim dianggap normal bagi manusia pada umumnya, hal ini sebagian besar disebabkan oleh adanya gangguan atau penurunan kemampuan individu tersebut (WHO, 2011).

Penduduk dengan status penyandang disabilitas di Indonesia mengalami peningkatan setiap tahunnya. Pada tahun 2010, jumlah penyandang disabilitas di Indonesia mencapai 11,580,117 orang, di antaranya 3,474,035 (disabilitas penglihatan), 3,010,830 (disabilitas fisik), 2,547,626 (disabilitas pendengaran), 1,389,614 (disabilitas mental) dan 1,158,012 (disabilitas kronis). Sementara menurut data Kementerian Tenaga Kerja dan Transmigrasi, pada 2010 jumlah penyandang disabilitas adalah: 7,126,409 orang (Pramashela dan Rachim, 2021). Penduduk dengan status penyandang disabilitas ini memiliki hak yang sama untuk mendapat pelayanan publik. Untuk dapat dilayani pada setiap bentuk pelayanan public maka diperlukan ketersediaan sarana aksesibilitas yang memadai dan layak bagi penyandang disabilitas.

Accessibility atau aksesibilitas yang dimaksud adalah fasilitas yang tersedia bagi penyandang disabilitas mudah dijangkau, mudah digunakan secara mandiri oleh penyandang disabilitas (Seto, 2015). Aksesibilitas pelayanan publik dibagi ke dalam dua macam yaitu aksesibilitas fisik dan aksesibilitas non fisik (Astuti dan Suharto, 2021). Aksesibilitas adalah kemudahan yang segala aspek kehidupan dan penghidupan (Dwintari, 2018). Aksesibilitas (*accessibility*) adalah fasilitas yang tersedia bagi penyandang disabilitas mudah dijangkau, mudah digunakan secara mandiri oleh penyandang disabilitas yang terdiri dari aksesibilitas fisik dan non-fisik. Aksesibilitas fisik adalah suatu kemudahan untuk mengakses fasilitas umum. Sedangkan aksesibilitas non fisik adalah suatu kemudahan yang diberikan bagi semua orang untuk dapat dengan mudah mengakses pelayanan informasi fisik (Astuti dan Suharto, 2021).

Data penelitian menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil, Mall Pelayanan Publik, Puskesmas dan Sekolah Dasar Negeri yang dikunjungi saat pengumpulan tidak ditemukan adanya aksesibilitas fisik dan aksesibilitas non fisik yang tersedia untuk digunakan oleh penyandang disabilitas. Semua pelayanan dilakukan secara bersama untuk masyarakat umum dan masyarakat penyandang disabilitas. Berbagai penyebab belum tertatanya aksesibilitas fisik dan aksesibilitas non fisik bagi penyandang disabilitas karena pemerintah belum menjadikan Masyarakat berkebutuhan khusus sebagai salah satu prioritas dalam pelayanan. Hal ini sangat nyata dari bentuk pelayanan yang diberikan kepada Masyarakat disatukan dalam setiap loket pelayanan. Perencanaan dan Pembangunan fasilitas publik belum disesuaikan dengan Peraturan Menteri Pekerjaan Umum nomor 30 tahun 2006 sebagai pedoman dalam pembangunan fasilitas publik yang ramah bagi Masyarakat berkebutuhan khusus. Demikian pula dengan petugas loket pelayanan yang dinilai belum memiliki kemampuan dalam menghadirkan pelayanan yang sesuai dengan situasi dan kondisi masyarakat yang dilayani. Petugas pelayanan belum mampu memebrikan pelayanan baik secara informasi maupun pelayanan langsung yang memudahkan bagi masyarakat berkebutuhan khusus.

Pemerintah Kota Manado terlihat belum sepenuhnya mampu menyediakan fasilitas sebagai upaya mempermudah aksesibilitas bagi penyandang disabilitas. Sebenarnya perlu dipahami bahwa pelaksanaan dan pemenuhan hak atas aksesibilitas terhadap fasilitas umum bagi penyandang disabilitas merupakan bagian dari perwujudan dalam penghormatan terhadap martabat, otonomi individu, tanpa diskriminasi (Nurvianti, 2017). Aksesibilitas merupakan kebutuhan penting bagi penyandang disabilitas. Karenanya, penyandang disabilitas dapat melakukan mobilitasnya ke berbagai tempat yang dikehendaki. Aksesibilitas merupakan syarat penting bagi penyandang disabilitas untuk menjalankan aktivitas kehidupannya.

Dengan aksesibilitaslah penyandang disabilitas mampu bersatu, dan bergaul dengan masyarakat, demi terwujudnya masyarakat yang inklusif. Begitu juga dengan penerimaan masyarakat atas penyandang disabilitas, harulah menerima dan mendukung mereka agar dapat berpartisipasi dalam kehidupan secara layak dengan membuang stigma buruk dan stereotip lainnya. Pemerintah Kota

Manado wajib untuk memahami dan menerapkan acuan dan standard aksesibilitas dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pekerjaan Umum nomor 30 tahun 2006 (Thohari, 2014). Pelayanan kepada masyarakat berkebutuhan khusus sebagaimana dalam UU No. 25 Tahun 2019 tentang Pelayanan Publik adalah pelayanan kepada kaum difabel, lansia, anak-anak, serta wanita hamil dan ibu menyusui (Permad, dkk, 2021).

Pemerintah perlu belajar dari sektor perbankan yang dipandang telah mampu menerapkan aksesibilitas bagi Masyarakat berkebutuhan khusus. Pemenuhan aksesibilitas dalam setiap fasilitas pelayanan publik seperti yang dilakukan pada sektor perbankan merupakan bentuk penghormatan dan dalam mendukung kemandirian difabel terhadap pelaksanaan proses pelayanan (Permad, dkk, 2021). Aksesibilitas yang dibutuhkan juga termasuk kemampuan berkomunikasi kepada difabel dalam melakukan pelayanan, seperti tersedianya huruf braille dan dapat menggunakan bahasa tubuh (Buana, dan Rudy, 2018). Kondisi ini menunjukkan bahwa sektor layanan di perbankan telah memberikan perhatian lebih pada pelayanan bagi masyarakat berkebutuhan khusus.

Pemenuhan terhadap fasilitas berupa sarana dan prasarana penunjang pelayanan bagi masyarakat berkebutuhan khusus (kaum difabel) merupakan langkah tepat untuk menunjukkan tata kelola pelayanan publik yang responsif, akuntabel, serta kualitas pada level tinggi. Olehnya pola penyelenggaraan pelayanan publik seharusnya bersifat inklusif, di mana sistem pelayanan yang menjamin bahwa setiap orang memiliki kesempatan yang sama untuk dapat berpartisipasi dalam proses pelayanan, mengakui dan menghargai keragaman serta kebersamaan (Pramudiana, 2016). Hak Pelayanan Publik untuk penyandang disabilitas meliputi hak: 1. memperoleh akomodasi yang layak dalam pelayanan publik secara optimal, wajar, bermartabat tanpa diskriminasi; dan 2. pendampingan, penerjemahan, dan penyediaan fasilitas yang mudah diakses di tempat layanan publik tanpa tambahan biaya. Aksesibilitas fisik yang menjadi kebutuhan bagi kaum disabilitas sebagaimana dimaksud meliputi aksesibilitas pada bangunan umum yang terkait dengan tempat pelayanan. Tempat pelayanan seharusnya tersedia sarana untuk menunjang kelancaran pelayanan bagi mereka yang berkebutuhan khusus, sarana aktivitas untuk berjalan (tenpat berjalan) yang menggunakan

media khusus dan ramah bagi mereka. Demikian pula hanya dengan aksesibilitas non fisik yang meliputi kemudahan dalam pelayanan informasi dan pelayanan yang dikhususkan untuk masyarakat berkebutuhan khusus.

KESIMPULAN

Sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomi akan dapat dicapai ketika setiap hak warga negara terpenuhi. Masyarakat yang berkebutuhan khusus merupakan warga negara yang wajib dipenuhi haknya. Pemerintah yang memiliki tanggungjawab dalam penyelenggaraan pelayanan publik berkewajiban melayani semua lapisan masyarakat termasuk penyandang disabilitas atau Masyarakat berkebutuhan khusus. Keterbatasan atau ketidakmampuan secara individu dalam beraktivitas perlu untuk dibantu melalui aksesibilitas. Aksesibilitas fasilitas yang tersedia bagi penyandang disabilitas merupakan kebutuhan untuk dipenuhi dalam kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik. Aksesibilitas penyandang disabilitas di Pusat Layanan Pemerintah Kota Manado dalam hal ketersediaan sarana belum sesuai dengan Undang – Undang Nomor 25 tahun 2009, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 serta Peraturan Menteri Pekerjaan Umum nomor 30 tahun 2006. Fasilitas yang tersedia dalam menunjang penyelenggaraan pelayanan pada bidang administrasi kependudukan, kesehatan dan pendidikan di Kota Manado bersifat umum dan diperuntukan bagi semua Masyarakat. tidak menyediakan fasilitas yang secara khusus untuk penyandang disabilitas atau masyarakat berkebutuhan khusus. Penyebab utama hal ini terjadi karena ketidakpatuhan dalam penerapan kebijakan. Factor penyebab lainnya karena pemerintah belum menjadikan masyarakat berkebutuhan khusus sebagai salah satu prioritas dalam pelayanan.

REFERENCES

- Astuti. D dan Suharto. D. G 2021. Aksesibilitas Penyandang Disabilitas dalam Pemilu 2019 di Kabupaten Sleman. *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 6 (1) (2021), 29-41
- Buana, I. K. S., & Rudy, D. G. (2018). Aksesibilitas Sebagai Bentuk Kemandirian Bagi Difabel Dalam Menggunakan Fasilitas Pelayanan Publik Pada Perbankan. *Kertha Negara : Journal Ilmu Hukum*, 7(1), 1–14. Retrieved from <https://ojs.unud.ac.id/index.php/Kerthanegara/article/view/47249>.
- Dwintari, J. W. (2018). Aksesibilitas Penyandang Disabilitas dalam Pemilihan Umum di Indonesia. *JISIPUNJA| Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Fisipol Universitas Jambi*, 1(2), 24–53.
- Kitchenham, B.A., & Charters, S. M. 2007. *Guidelines for Performing Systematic Literature Reviews in Software Engineering*.
- Mumpuni. S.D dan Zainudin. A. 2017. Aksesibilitas Penyandang Disabilitas Dalam Pelayanan Publik di Kabupaten Tegal. *Jurnal Komunikasi Pendidikan*, Vol 1, No 2.
- Mutia. N dan Rinaldi. Y (2017). Pelaksanaan Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas di Kota Banda Aceh. *JIM Bidang Hukum Kenegaraan*. Vol 1(1): 55-66.
- Nurvianti. D (2017). Hak Atas Aksesibilitas Terhadap Fasilitas Umum Bagi Penyandang Disabilitas di Indonesia. *Tadulako Law Review*. Volume 2 Issue 2, December 2017: pp. 221-237. <http://jurnal.untad.ac.id/index.php/TLR>
- Permad. R. N, Arieyasmia. W. L dan Amarullah. R. (2021). Pemenuhan Sarana dan Prasarana bagi Masyarakat Berkebutuhan Khusus untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Daerah. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)* Vol. 06, No. 1, November 2021. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v6n1.p28-38>
- Pramashela. F. S dan Rachim. H.A. 2021. Aksesibilitas Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas di Indonesia. *Focus: Jurnal Pekerjaan Sosial*. Vol. 4 No. 2. (225-232).
- Pramudiana, I. D. (2016). Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik Bagi Masyarakat Penyandang Cacat. 9(1), 25–30. Retrieved from <https://journal.trunojoyo.ac.id/dimensi/article/view/3735>.
- Seto, B. A. (2015). Aksesibilitas Penyandang Disabilitas dalam Pelayanan Publik Bidang Pendidikan dan Ketenagakerjaan Kota Surakarta.

- Thohari. S. (2014). Pandangan Disabilitas dan Aksesibilitas Fasilitas Publik bagi Penyandang Disabilitas di Kota Malang. *Indonesian Journal of Disability Studies*. Vol. 1 Issue 1 27-37.
- WHO. (2011). *World Report on Disability*. Switzerland: World Health Organization.
- Yeni. Y (2019). Diskriminasi Terhadap Penyandang Disabilitas Pengguna Jasa Angkutan Udara. *Jurnal Nusantara*. Vol 6 (3) : 536-547.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas
- Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Pekerjaan Umum nomor 30 tahun 2006 perihal Pedoman Teknis Fasilitas dan Aksesibilitas pada Bangunan dan Gedung dan Lingkungan.