

## **PELAYANAN INKLUSIF BAGI PENYANDANG DISABILITAS DI KECAMATAN SEPATAN KABUPATEN TANGERANG**

**Nimas Elka Pratiwi<sup>1</sup>, Nur Aprilia Maulida<sup>2</sup>, Mukhayarah<sup>3</sup>, Eko Prasetyo<sup>4</sup>**

**Email:** [2201010028@students.unis.ac.id](mailto:2201010028@students.unis.ac.id)<sup>1</sup>, [2201010019@students.unis.ac.id](mailto:2201010019@students.unis.ac.id)<sup>2</sup>,  
[2201010047@students.unis.ac.id](mailto:2201010047@students.unis.ac.id)<sup>3</sup>, [prasetyo@unis.ac.id](mailto:prasetyo@unis.ac.id)<sup>4</sup>

**Universitas Islam Syekh Yusuf**

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan pelaksanaan pelayanan publik inklusif bagi penyandang disabilitas di Kecamatan Sepatan, khususnya dalam mengidentifikasi kendala komunikasi antara petugas pelayanan dan penyandang disabilitas sensorik seperti tunarungu. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan instrumen penelitian berupa wawancara terhadap tiga informan utama: Camat, Kepala Bidang Pelayanan, dan perwakilan masyarakat penyandang disabilitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kecamatan Sepatan telah menerapkan pelayanan inklusif dengan memberikan perlakuan khusus, seperti prioritas tanpa antri bagi penyandang disabilitas, serta menyediakan fasilitas pendukung seperti jalur kursi roda dan toilet khusus. Namun, masih terdapat kendala signifikan, terutama minimnya kemampuan staf dalam bahasa isyarat, kurangnya sosialisasi, dan keterbatasan anggaran yang menghambat optimalisasi pelayanan. Implikasi dari penelitian ini menekankan perlunya peningkatan pelatihan bahasa isyarat bagi petugas, peningkatan sosialisasi, dan penambahan fasilitas agar pelayanan inklusif dapat berjalan lebih efektif dan mandiri bagi penyandang disabilitas di Kecamatan Sepatan.

**Kata Kunci:** Pelayanan Inklusif, Pelayanan Publik, Penyandang Disabilitas, Kecamatan.

### **ABSTRACT**

*This study aims to describe the implementation of inclusive public services for people with disabilities in Sepatan District, especially in identifying communication barriers between service officers and people with sensory disabilities such as hearing impairments. The method used is descriptive qualitative with research instruments in the form of interviews with three main informants: the Sub-district Head, Head of Service Division, and representatives of the community with disabilities. The results of the study indicate that Sepatan District has implemented inclusive services by providing special treatment, such as priority without queuing for people with disabilities, as well as providing supporting facilities such as wheelchair lanes and special toilets. However, there are still significant obstacles, especially the lack of staff skills in sign language, lack of socialization, and budget constraints that hinder the optimization of services. The implications of this study emphasize the need to improve sign language training for officers, improve socialization, and add facilities so that inclusive services can run more effectively and independently for people with disabilities in Sepatan District.*

**Keywords:** Inclusive Services, Public Services, People with Disabilities, Sub-district.

### **PENDAHULUAN**

Pelayanan publik yang inklusif merupakan salah satu indikator penting dalam mewujudkan pemerintahan yang adil dan merata. Berdasarkan peraturan UU Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, pasal 1 ayat 1 menyatakan bahwa penyandang disabilitas adalah "Setiap orang yang mengalami keterbatasan fisik, mental, atau sensorik dalam jangka waktu yang lama dalam berinteraksi dengan lingkungan dapat mengalami hambatan serta kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan warga negara lainnya berdasarkan kesamaan hak". Artinya itu penyandang disabilitas merupakan kelompok masyarakat rentan yang perlu

mendapatkan perhatian khusus dari pemerintah, bukan hanya dikota kota besar saja, melaikan juga harus merata juga kedaerah-daerah terpencil/desa.

Dalam konteks pemerintahan daerah kecamatan sebagai unit adminitrasi memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan yang mudah diakses oleh semua lapisan masyarakat, termasuk penyandang disabilitas. penyandang disabilitas juga memiliki hak yang sama dalam memperoleh pelayanan publik yang berkualitas, termasuk layanan administratif dikantor kecamatan. hal ini mencakup pelayanan kependudukan, perizinan,serta berbagai bentuk pelayanan lainnya yang menjadi bagian dari tugas pemerintahan daerah oleh karena itu pemerintah di tuntutan untuk menyediakan fasilitas serta sistem pelayanan yang dapat diakses dengan mudah oleh semua kelompok masyarakat dengan mudah tanpa terkecuali bagi mereka yang memiliki keterbatasan fisik.

Kecamatan Sepatan sebagai salah satu wilayah yang terus berkembang dituntut untuk menyediakan pelayanan yang ramah disabilitas hal ini mencakup aksesibilitas fisik,kemudahan prosedural serta ketersediaan tenaga pelayanan yang memiliki pemahaman tentang kebutuhan khusus penyandang disabilitas. namun, dalam peraktiknya masih terdapat tantangan dalam mewujudkan pelayanan inklusif, seperti kurangnya fasilitas ramah disabilitas serta minimnya sosialisasi terhadap hak hak dalam penyandang disabilitas dalam pelayanan publik.selain itu, faktor kebijakan dan koordinasi antar instansi juga menjadi aspek krusial dalam menciptakan lingkungan pelayanan yang lebih inklusif. kesadaran masyarakat dan pemangku kepentingan terhadap pentingnya pelayanan yang inkulif masih perlu ditingkatkan agar pelayanan publik dapat diakses agar lebih optimal oleh penyandang disabilitas.

Minimnya infrastruktur pendukung sering kali menjadi hambatan utama bagi penyandang disabilitas dalam mengakses layanan publik. Beberapa kantor kecamatan di Indonesia masih belum memiliki jalur khusus kursi roda, ruang tunggu yang nyaman, loket pelayanan dengan ketinggian yang sesuai, hingga sistem antrian berbasis suara atau braille bagi tunanetra. Dan permasalahan yang peneliti identifikasi adalah kurangnya petugas yang memahami bahasa isyarat juga menjadi kendala bagi penyandang disabilitas sensorik, seperti tunarungu, dalam berkomunikasi dengan petugas pelayanan. Hal ini mengakibatkan penyandang disabilitas sering kali mengalami kesulitan dalam mengurus administrasi, sehingga mereka harus bergantung pada pendamping atau keluarga untuk mendapatkan layanan yang seharusnya bisa mereka akses secara mandiri.

Oleh karena itu, diperlukan upaya strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan inklusif di Kantor Kecamatan Sepatan. Beberapa langkah yang dapat dilakukan meliputi peningkatan infrastruktur yang ramah disabilitas (seperti jalur khusus kursi roda, toilet aksesibel, dan meja pelayanan dengan ketinggian yang sesuai), pelatihan bagi petugas pelayanan dalam menghadapi dan membantu penyandang disabilitas, serta penerapan sistem pelayanan berbasis teknologi yang mendukung kemudahan akses bagi mereka yang memiliki keterbatasan mobilitas atau komunikasi. Selain itu, perlu adanya regulasi dan kebijakan yang lebih tegas untuk memastikan implementasi pelayanan inklusif dapat berjalan secara berkelanjutan, didukung oleh pengawasan dan evaluasi berkala guna memastikan efektivitas layanan tersebut. Pemerintah daerah juga dapat menjalin kerja sama dengan berbagai pihak, termasuk organisasi penyandang disabilitas, lembaga sosial, serta sektor swasta untuk mendukung pengadaan sarana dan prasarana yang lebih inklusif.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kondisi pelayanan publik bagi penyandang disabilitas di Kantor Kecamatan Sepatan, mengidentifikasi hambatan yang ada, serta memberikan rekomendasi kebijakan yang dapat mendukung terwujudnya pelayanan yang lebih inklusif dan berkeadilan. Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat ditemukan solusi konkret yang dapat diterapkan dalam meningkatkan kualitas layanan publik bagi seluruh masyarakat, termasuk penyandang disabilitas, sehingga hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi secara optimal. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pemerintah daerah dalam merancang kebijakan yang lebih responsif terhadap kebutuhan penyandang disabilitas, demi menciptakan pelayanan publik yang tidak hanya efisien tetapi juga berkeadilan bagi semua.

Berdasarkan pemaparan latar belakang diatas maka peneliti tertarik mengambil judul penelitian tentang “Pelayanan Inklusif Bagi Penyandang Disabilitas Di Kecamatan Sepatan Kabupaten Tangerang”. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu sumber referensi untuk peneliti selanjutnya serta menjadi bahan evaluasi untuk kecamatan tersebut.

## **METODE**

Metode penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah pendekatan kualitatif deskriptif dengan tujuan menggambarkan pelaksanaan pelayanan inklusif bagi penyandang disabilitas di Kecamatan Sepatan. Data primer dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan tiga informan utama, yaitu Camat, Kepala Bidang Pelayanan, dan perwakilan masyarakat penyandang disabilitas, serta didukung oleh observasi langsung terhadap fasilitas dan proses pelayanan di lapangan. Selain itu, data sekunder berupa dokumen resmi terkait pelayanan publik juga digunakan untuk memperkuat analisis. Teknik analisis data dilakukan secara deskriptif kualitatif dengan tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan secara induktif agar dapat memvisualisasikan kondisi nyata, kendala, serta upaya perbaikan dalam mewujudkan pelayanan publik yang inklusif dan adil bagi penyandang disabilitas di Kecamatan Sepatan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pelayanan publik di kecamatan merupakan layanan yang berada dibawah naungan Camat. Dan Camat bertanggung jawab kepada bupati melalui Sekretaris Daerah. Kecamatan Sepatan terletak dimekarkan menjadi dua yaitu Kecamatan Sepatan dan Sepatan Timur. Kecamatan sepatan berorientasi pada pelayanan yang efektif dan efisien serta berkualitas. Kecamatan sepatan menyediakan fasilitas pelayanan publik yang cukup lengkap terutama bagi penyandang disabilitas yang bertujuan untuk meningkatkan kenyamanan dan kemudahan bagi masyarakat yang berkebutuhan khusus. (Umar et al., n.d.) Karena pelayanan publik bagi disabilitas sangatlah penting untuk mewujudkan keadilan sosial. Disamping itu pelayanan publik di kecamatan sepatan menghadapi beberapa tantangan dalam mengakses layanan publik, tentu saja ini menjadi fokus pada penelitian untuk menilai bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan Kecamatan Sepatan kepada warga penyandang disabilitas guna mereka mendapatkan pelayanan yang layak. (Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual ± Parasuraman) Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Toko Mayang Collection Cabang Kepanjen) Dalam Upaya memberikan kenyamanan bagi para penyandang disabilitas, Kecamatan

Sepatan menyediakan beberapa fasilitas seperti kursi roda, kamar mandi khusus disabilitas, jalur ramp. Dalam menganalisis kualitas pelayanan di kecamatan sepatan, peneliti menggunakan teori kualitas pelayanan publik menurut Parasuraman yang lebih dikenal dengan model SERVQUAL, yang terdiri dari 5 dimensi yakni Tangibles, Reliability, Responsive, Assurance, Empathy:

### **Tangibles**

Kecamatan Sepatan telah menyediakan berbagai fasilitas pendukung yang dirancang khusus untuk memenuhi kebutuhan penyandang disabilitas, seperti jalur kursi roda (ramp), toilet khusus, dan kursi roda yang dapat digunakan oleh masyarakat dengan keterbatasan mobilitas. Meskipun jumlah fasilitas tersebut masih sangat terbatas, keberadaan fasilitas ini sangat penting sebagai upaya untuk memudahkan akses penyandang disabilitas dalam menggunakan layanan publik, sehingga mereka dapat beraktivitas dengan lebih nyaman dan mandiri. Jalur kursi roda yang bebas hambatan memungkinkan pengguna kursi roda untuk bergerak dengan lancar tanpa menghadapi rintangan fisik, sementara toilet khusus memberikan ruang yang aman dan layak sesuai kebutuhan mereka. Namun, keterbatasan jumlah kursi roda yang tersedia menjadi tantangan nyata yang perlu segera diatasi, karena hal ini dapat menghambat kenyamanan dan efektivitas pelayanan bagi penyandang disabilitas. Peningkatan kelengkapan dan kualitas fasilitas yang ramah disabilitas tidak hanya akan meningkatkan kenyamanan pengguna, tetapi juga memperkuat persepsi masyarakat terhadap profesionalisme dan keseriusan pemerintah Kecamatan Sepatan dalam menyediakan layanan yang inklusif dan setara bagi semua warga. Oleh karena itu, pengembangan fasilitas fisik yang memadai harus menjadi prioritas agar pelayanan publik di Kecamatan Sepatan dapat benar-benar menjangkau dan memenuhi kebutuhan penyandang disabilitas secara optimal.

### **Reliability**

Pelayanan di Kecamatan Sepatan menerapkan sistem antrian yang sama bagi penyandang disabilitas maupun masyarakat umum, yang mencerminkan upaya untuk memberikan layanan yang adil dan konsisten tanpa adanya diskriminasi. Pendekatan ini menunjukkan komitmen pemerintah kecamatan dalam menjaga keandalan pelayanan publik dengan memastikan bahwa setiap warga, termasuk penyandang disabilitas, mendapatkan perlakuan yang setara dalam proses pelayanan. Konsistensi dalam memberikan layanan tanpa membedakan status atau kondisi pelanggan merupakan aspek penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap institusi pelayanan publik. Namun demikian, terdapat beberapa kendala yang menghambat tercapainya keandalan pelayanan yang optimal, terutama terkait keterbatasan dana yang tersedia untuk pengembangan fasilitas dan pelatihan khusus bagi petugas pelayanan. Selain itu, pengalaman pengelolaan kebutuhan beragam jenis disabilitas di tingkat kecamatan masih terbatas, sehingga belum sepenuhnya mampu memenuhi berbagai kebutuhan spesifik penyandang disabilitas secara menyeluruh dan konsisten. Kondisi ini berdampak pada kemampuan pelayanan untuk selalu memberikan layanan yang memadai dan dapat diandalkan setiap saat. Oleh karena itu, peningkatan kapasitas sumber daya, baik dari segi anggaran maupun pengetahuan dan pengalaman staf, sangat diperlukan agar pelayanan di Kecamatan Sepatan dapat lebih handal dan responsif terhadap kebutuhan semua kelompok masyarakat, khususnya penyandang disabilitas. Upaya ini akan memperkuat kepercayaan masyarakat dan menjamin keberlanjutan pelayanan publik yang inklusif dan

berkualitas.

### **Responsive**

Mekanisme pengaduan melalui aplikasi dan website belum efektif bagi penyandang disabilitas karena pengaduan diarahkan ke pemerintah pusat, sehingga sulit ditindaklanjuti di tingkat kecamatan. Hal ini mengurangi responsivitas pelayanan terhadap kebutuhan khusus penyandang disabilitas. Oleh karena itu, diperlukan penyempurnaan mekanisme pengaduan dengan menyediakan saluran khusus yang langsung menghubungkan penyandang disabilitas dengan kecamatan. Dengan saluran komunikasi yang lebih mudah diakses dan responsif, keluhan dapat segera ditindaklanjuti secara tepat dan cepat oleh petugas kecamatan. Peningkatan dimensi responsiveness melalui mekanisme pengaduan yang efektif dan personal akan meningkatkan kualitas pelayanan publik yang inklusif dan memuaskan bagi seluruh masyarakat di Kecamatan Sepatan.

### **Assurance**

Kecamatan Sepatan telah menyediakan staf pendamping khusus untuk membantu penyandang disabilitas dalam mengakses pelayanan publik, sebagai bentuk perhatian terhadap kebutuhan kelompok rentan ini. Kehadiran staf pendamping ini diharapkan dapat memudahkan komunikasi dan interaksi antara penyandang disabilitas dengan petugas pelayanan, sehingga proses administrasi dan layanan dapat berjalan lebih lancar. Namun, meskipun staf pendamping sudah ada, pelatihan khusus yang bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan mereka dalam berinteraksi secara efektif dan sensitif dengan penyandang disabilitas belum terlaksana secara optimal. Kekurangan pelatihan ini menyebabkan staf kurang memiliki kemampuan yang memadai untuk memberikan layanan yang tepat, ramah, dan penuh empati, sehingga potensi untuk menumbuhkan rasa percaya dan kepuasan pelanggan menjadi terbatas. Dimensi assurance dalam teori SERVQUAL, yang menekankan pentingnya kemampuan, pengetahuan, dan sikap profesional staf dalam memberikan jaminan pelayanan yang berkualitas, menjadi kurang terpenuhi. Salah satu penyebab utama dari keterbatasan ini adalah keterbatasan anggaran yang dimiliki oleh pemerintah kecamatan, yang membatasi pelaksanaan pelatihan dan pengembangan kapasitas staf secara menyeluruh. Oleh karena itu, sangat penting bagi Kecamatan Sepatan untuk melakukan koordinasi dan kerjasama dengan pemerintah tingkat kabupaten, kota, atau provinsi guna memperoleh dukungan anggaran dan program pelatihan khusus. Dengan adanya pelatihan yang memadai, staf pelayanan akan lebih kompeten dan percaya diri dalam menangani kebutuhan khusus penyandang disabilitas, sehingga dapat memberikan layanan yang tidak hanya profesional tetapi juga mampu membangun kepercayaan dan kepuasan pelanggan secara berkelanjutan. Peningkatan dimensi assurance ini menjadi kunci dalam mewujudkan pelayanan publik yang inklusif, berkualitas, dan berkeadilan di Kecamatan Sepatan.

### **Empathy**

Kendala komunikasi dan interaksi dengan penyandang disabilitas sensorik seperti tunarungu dan tunawicara menunjukkan perlunya peningkatan empati staf agar lebih memahami dan memberikan perhatian yang personal sesuai kebutuhan khusus mereka. Selain itu, kurangnya sosialisasi yang efektif kepada masyarakat umum maupun penyandang disabilitas turut menghambat terciptanya empati dan responsivitas dalam pelayanan. Untuk mengatasi hal ini, penting untuk melibatkan penyandang disabilitas secara aktif dalam perencanaan dan pengambilan keputusan

publik. Dengan partisipasi tersebut, staf pelayanan dapat lebih memahami kebutuhan nyata penyandang disabilitas sehingga layanan yang diberikan menjadi lebih responsif, personal, dan tepat sasaran. Peningkatan empati melalui pelatihan staf dan sosialisasi yang lebih intensif akan memperkuat kualitas pelayanan inklusif di Kecamatan Sepatan.

## KESIMPULAN

No	Dimensi SERVQUAL	Hasil Penelitian
1	Tangibles (Wujud)	Kecamatan Sepatan telah menyediakan berbagai fasilitas pendukung yang dirancang khusus untuk memenuhi kebutuhan penyandang disabilitas, seperti jalur kursi roda (ramp), toilet khusus, dan kursi roda yang dapat digunakan oleh masyarakat. Namun, keterbatasan jumlah kursi roda yang tersedia menjadi tantangan nyata yang perlu segera diatasi, karena hal ini dapat menghambat kenyamanan dan efektivitas pelayanan bagi penyandang disabilitas.
2	Reliability (Kehandalan)	Pelayanan di Kecamatan Sepatan menerapkan sistem antrian yang sama bagi penyandang disabilitas maupun masyarakat umum, yang mencerminkan upaya untuk memberikan layanan yang adil dan konsisten tanpa adanya diskriminasi. Namun demikian, terdapat beberapa kendala yang menghambat tercapainya keandalan pelayanan yang optimal, terutama terkait keterbatasan dana yang tersedia untuk pengembangan fasilitas dan pelatihan khusus bagi petugas pelayanan. Selain itu, pengalaman pengelolaan kebutuhan beragam jenis disabilitas di tingkat kecamatan masih terbatas, sehingga belum sepenuhnya mampu memenuhi berbagai kebutuhan spesifik penyandang disabilitas secara menyeluruh dan konsisten.
3	Responsiveness (Daya Tanggap)	Mekanisme pengaduan melalui aplikasi dan website belum efektif bagi penyandang disabilitas karena pengaduan diarahkan ke pemerintah pusat, sehingga sulit ditindaklanjuti di tingkat kecamatan. Hal ini mengurangi responsivitas pelayanan terhadap kebutuhan khusus penyandang disabilitas.
4	Assurance (Jaminan)	Kecamatan Sepatan telah menyediakan staf pendamping khusus untuk membantu penyandang disabilitas dalam mengakses pelayanan publik, sebagai bentuk perhatian terhadap kebutuhan kelompok rentan ini. Kehadiran staf pendamping ini diharapkan dapat memudahkan komunikasi dan interaksi antara penyandang disabilitas dengan petugas pelayanan, sehingga proses administrasi dan layanan dapat berjalan lebih lancar.
5	Empathy (Empati)	Kendala komunikasi dan interaksi dengan penyandang disabilitas sensorik seperti tunarungu dan tunawicara menunjukkan perlunya peningkatan empati staf agar lebih memahami dan memberikan perhatian yang personal sesuai kebutuhan khusus mereka. Selain itu,

		kurangnya sosialisasi yang efektif kepada masyarakat umum maupun penyandang disabilitas turut menghambat terciptanya empati dan responsivitas dalam pelayanan.
--	--	--

Berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan publik, dapat disimpulkan bahwa Kecamatan Sepatan telah menunjukkan komitmen awal dalam mewujudkan pelayanan inklusif bagi penyandang disabilitas, khususnya pada aspek tangible dan assurance melalui penyediaan fasilitas fisik dan kehadiran staf pendamping. Namun, masih terdapat kekurangan signifikan pada aspek reliability, responsiveness, dan empathy, yang mencerminkan perlunya perbaikan dalam keandalan sistem, efektivitas mekanisme pengaduan, serta peningkatan pemahaman dan kepedulian terhadap kebutuhan khusus penyandang disabilitas. Upaya yang lebih strategis dan berkelanjutan sangat dibutuhkan agar pelayanan publik benar-benar ramah dan responsif bagi semua kalangan, tanpa terkecuali. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa pelayanan disabilitas pada kecamatan Sepatan kota tangerang belum dapat dikatakan baik dikarenakan hanya dapat memenuhi dua dimensi kualitas pelayanan dan tiga dimensi lainnya belum bisa terpenuhi.

#### **SARAN**

Untuk instansi, disarankan agar meningkatkan kualitas dan akses pelayanan dengan memperluas cakupan serta meningkatkan mutu pelatihan dan bantuan yang diberikan kepada penyandang disabilitas. Mendorong kolaborasi dengan berbagai pihak seperti organisasi masyarakat sipil dan sektor swasta juga penting untuk memperkuat program inklusif. Instansi sebaiknya melakukan monitoring dan evaluasi berkala terhadap pelaksanaan pelayanan, serta aktif meningkatkan sosialisasi dan kesadaran masyarakat mengenai pentingnya inklusi dan pemberdayaan penyandang disabilitas untuk mengurangi stigma dan diskriminasi.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Badan Pusat Statistik Kota Tangerang (2023). Indikator Kemiskinan Kota Tangerang, 2021-2023. <https://tangerangkota.bps.go.id/id/statistics-table/2/MzYjMg==/indikator-kemiskinan-kota%3Btangerang.html>
- Badan Pusat Statistik Provinsi Banten (2024). Jumlah Penduduk Miskin Menurut Kabupaten/Kota di Provinsi Banten (Ribu Jiwa), 2023-2024. <https://banten.bps.go.id/id/statistics-table/2/MTQ1IzI=/jumlah-penduduk-miskin-menurut-kabupaten-kota-di-provinsi-banten.html>
- Badan Pusat Statistik Kota Tangerang (2024). Garis Kemiskinan Menurut Kabupaten/Kota di Provinsi Banten (rupiah/kapita/bulan), 2023-2024. <https://tangerangkota.bps.go.id/id/statistics-table/2/MjcxIzI=/garis-kemiskinan-menurut-kabupaten-kota-di-provinsi-banten.html>
- Badan Pusat Statistik (2024). Jumlah Penduduk Pertengahan Tahun (Ribu Jiwa), 2022-2024. <https://www.bps.go.id/id/statistics-table/2/MTk3NSMy/jumlah-penduduk-pertengahan-tahun--ribu-jiwa-.html>
- Badan Pusat Statistik (2025). Persentase Penduduk Miskin September 2024 turun menjadi 8,57 persen. <https://www.bps.go.id/id/pressrelease/2025/01/15/2401/persentase-penduduk-miskin-september-2024-turun-menjadi-8-57-persen-.html>
- Badan Pusat Statistik Kota Tangerang (2023). Indikator Kemiskinan Kota Tangerang, 2021-2023. <https://tangerangkota.bps.go.id/id/statistics-table/2/MzYjMg==/indikator-kemiskinan-kota%3Btangerang.html>
- Dwiyanto, Agus (2010). Manajemen Pelayanan Publik. Peduli, Inklusif dan Kolaboratif. Yogyakarta. Universitas Gadjah Mada.

- Henri Aja (2025). Kota Tangerang. Wikipedia. [https://id.m.wikipedia.org/wiki/Kota\\_Tangerang](https://id.m.wikipedia.org/wiki/Kota_Tangerang)
- Irfan Fadlurahman (2025). Daftar Negara dengan Jumlah Penduduk Terbanyak di Dunia Januari 2025, Indonesia Peringkat Berapa?. databoks <https://databoks.katadata.co.id/demografi/statistik/f7e2b32e3aff4e7/daftar-negara-dengan-jumlah-penduduk-terbanyak-di-dunia-januari-2025-indonesia-peringkat-berapa#:~:text=Selama%20tahun%202025%2C%20populasi%20Tiongkok,keempat%20penduduk%20terbanyak%20di%20dunia>
- Kementerian Keuangan RI (Direktorat Jenderal Perbendaharaan) 2023. Kemiskinan Makro dan Mikro. <https://djpb.kemenkeu.go.id/kppn/lubuksikaping/id/data-publikasi/artikel/3155-kemiskinan-makro-dan-kemiskinan-mikro.html>
- Kementerian Sosial Republik Indonesia. (2020). Strategi Nasional Pelayanan Publik Inklusif bagi Penyandang Disabilitas. Jakarta: Kemensos RI.
- Trifira, K., & Ekha Putera, R. (2022). Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru Sintya. Journal of Social and Policy Issues. Journal of Social and Policy Issues, 2(2). <https://doi.org/10.35308/xxxxx>
- PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN (Servqual ± Parasuraman) DALAM MEMBENTUK KEPUASAN PELANGGAN SEHINGGA TERCIPTA LOYALITAS PELANGGAN (Studi Kasus pada Toko Mayang Collection cabang Kapanjen). (n.d.).
- Rosy Dewi Arianti Saptoyo, Bayu Galih (2025). Jumlah Penduduk Indonesia 2025. <https://www.kompas.com/cekfakta/read/2025/03/04/100100582/jumlah-penduduk-indonesia-2025>
- Umar, R., Lahaling, H., & Rusmulyadi, R. (n.d.). Volume 12 Nomor 2 Februari 2025 Pemenuhan Hak Anak Penyandang Disabilitas Melalui Pendidikan Inklusif.
- Undang – Undang No.8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas
- Tangerangkota.go.id (2024). Catat Penurunan Signifikan di 2024, Angka Kemiskinan Kota Tangerang hanya 5,43 Persen. <https://tangerangkota.go.id/berita/detail/47911/catat-penurunan-signifikan-di-2024-angka-kemiskinan-kota-tangerang-hanya-5-43-persen#:~:text=Berdasarkan%20data%20terkini%2C%20angka%20kemiskinan,tahun%202023%20lalu%2C%E2%80%9D%20pungkasnya>
- Tangerangkota.go.id (2025). Angka Penduduk Kota Tangerang Tercatat 1,965 Juta Jiwa, Catat Pertumbuhan 0,77 Persen di 2024. <https://tangerangkota.go.id/berita/detail/48609/angka-penduduk-kota-tangerang-tercatat-1-965-juta-jiwa-catat-pertumbuhan-0-77-persen-di-2024#:~:text=Tercatat%2C%20angka%20pertumbuhan%20penduduk%20hanya,pelayanan%20publik%20di%20Kota%20Tangerang>
- Wijaksono, E., (2023) Hak Bagi Penyandang Disabilitas Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Sabbang Selatan. Institut Agama Islam Negeri Palopo
- Wikipedia. Daftar kecamatan dan kelurahan di Kota Tangerang. [https://id.m.wikipedia.org/wiki/Daftar\\_kecamatan\\_dan\\_kelurahan\\_di\\_Kota\\_Tangerang#:~:text=Berikut%20ini%20adalah%20daftar%20kecamatan,dengan%20kepadatan%2010.728%20jiwa/km%C2%B2](https://id.m.wikipedia.org/wiki/Daftar_kecamatan_dan_kelurahan_di_Kota_Tangerang#:~:text=Berikut%20ini%20adalah%20daftar%20kecamatan,dengan%20kepadatan%2010.728%20jiwa/km%C2%B2)