

**ANALISIS AKSESIBILITAS DALAM PELAYANAN RAMAH
DISABILITAS PADA DINAS SOSIAL PROVINSI KALIMANTAN
TENGAH**

SKRIPSI

*Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)
Jurusan Ilmu Administrasi Negara*

Diajukan Kepada

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS PALANGKA RAYA**



**Oleh
KRISTINA
NIM. 223020702091**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS PALANGKA RAYA
2026**

PERNYATAAN

Nama : Kristina

Nim : 223020702091

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi berjudul ANALISIS AKSESIBILITAS DALAM PELAYANAN RAMAH DISABILITAS PADA DINAS SOSIAL PROVINSI KALIMANTAN TENGAH adalah betul-betul karya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya, dalam skripsi tersebut diberi tanda citasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan skripsi dan gelar yang saya peroleh dari skripsitersebut.

Palangka Raya, 23 April 2026

Yang membuat pernyataan



Kristina

Nim. 223020702091

HALAMAN PENGESAHAN
SKRIPSI

Disusun oleh :

KRISTINA

NIM. 223020702091

Telah di uji dan dinyatakan lulus dalam ujian Skripsi

Pada Tanggal 20 Mei 2026

Tim Penguji :

Ketua Tim Penguji



Sri Mujiarti Ulfah, S.Sos.M.AP
NIP. 198110052008122001
Tanggal : 20 Mei 2026

Anggota Penguji



Dr. Nurul Hikmah, S.Sos., M.AP
NIP. 197708222009122003
Tanggal : 20 Mei 2026

Sekretaris Tim Penguji



Fitriana Selvia, S.I.Kom., MPA
NIP.199602022022032014
Tanggal : 20 Mei 2026

Anggota Penguji



Ridha Rahadhany, S.AP.M.AP
NIP. 199601302024062003
Tanggal :20 Mei 2026

Palangka Raya 20 Mei 2026

Mengetahui :
Dekan



Fakri Bayu Rhama, S.T., MBA, Ph.D
NIP. 19790105 201012 1 001

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul **“ANALISIS AKSESIBILITAS DALAM PELAYANAN RAMAH DISABILITAS PADA DINAS SOSIAL PROVINSI KALIMANTAN TENGAH”** dengan baik.

Proposal skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memenuhi tugas akhir pada jenjang Strata Satu (S-1) Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Palangka Raya. Dalam proses penyusunan dan penyelesaian proposal ini, penulis banyak menerima bimbingan, dukungan, serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Bhayu Rahma, S.T., MBA., Ph,D selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Palangka Raya.
2. Ibu Dr. Nurul Hikmah, S.Sos., M.AP selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Palangka Raya
3. Ibu Sri Mujiarti Ulfah, S.Sos., M.AP selaku Dosen Pembimbing Utama yang dengan penuh kesabaran telah memberikan bimbingan, arahan, serta masukan yang sangat berarti bagi penulis dalam proses penyusunan proposal ini.

4. Ibu Fitriana Selvia, S.I.Kom., MPA selaku Dosen Pembimbing Akademik yang senantiasa memberikan perhatian, masukan, dan dorongan selama penulis menjalani proses perkuliahan hingga penyusunan proposal ini.
5. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua tercinta yang senantiasa memberikan doa, dukungan, serta kasih sayang tanpa henti. Segala bentuk pengorbanan, perhatian, dan semangat yang diberikan menjadi kekuatan utama bagi penulis dalam menjalani proses perkuliahan hingga menyelesaikan skripsi ini.
6. Sahabat seperjuang, Pebby Budiarti yang telah menemani dan menyemangati saya selama berkuliah di Universitas Palangka Raya dan juga telah bersedia menemani penulis selama masa penelitian skripsi ini.
7. Sahabat-sahabat perjuangan penulis lainnya, Ratna, Risna, Septina, Aisyah yang telah menemani dan memberikan dukungan kepada penulis selama berkuliah di Universitas Palangka Raya.
8. Kepada seluruh informan dan narasumber yang telah meluangkan waktu untuk diwawancarai serta bersedia membantu memberikan informasi.
9. Semua teman-teman jurusan Ilmu Administrasi Negara, khususnya angkatan 2022 yang telah memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
10. Untuk diriku, terima kasih sudah berusaha dan bertahan sampai di tahap ini. Meskipun prosesnya tidak mudah, semua bisa dilewati dengan sabar. Semua lelah dan tantangan jadi bagian dari perjalanan. Semoga ke depan bisa terus belajar dan jadi lebih baik

Penulis menyadari bahwa proposal skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik, saran, serta masukan yang bersifat membangun demi perbaikan dan penyempurnaan karya ini di masa mendatang.

Palangka Raya, 23 Oktober 2025

Kristina

NIM. 223020702091

ABSTRAK

Kristina, Program Sarjana, Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Palangka Raya 2026. Analisis Aksesibilitas Dalam Pelayanan Ramah Disabilitas Pada Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Tengah. Tim Pembimbing: Sri Mujiarti Ulfah, S.Sos., M.AP dan Fitriana Selvia, S.I.Kom., MPA.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana pelayanan publik ramah disabilitas di Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Tengah. Analisis ini dilakukan untuk melihat sejauh mana pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan konsep aksesibilitas menurut Dewang dan Leonardo yang terdiri dari empat indikator, yaitu kemudahan, kegunaan, keselamatan, dan kemandirian.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan informan yang terdiri dari aparatur Dinas Sosial dan penyandang disabilitas sebagai pengguna layanan. Analisis data menggunakan model (Miles & Huberman, 1994) yang meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik ramah disabilitas di Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Tengah telah mengarah pada pelayanan yang inklusif, namun belum sepenuhnya optimal. Aspek kegunaan menjadi indikator yang paling terpenuhi karena prosedur pelayanan berjalan dengan baik dan informasi mudah dipahami oleh pengguna layanan. Aspek keselamatan juga tergolong baik karena lingkungan pelayanan aman serta didukung oleh sikap petugas yang ramah dan tidak diskriminatif. Sementara itu, aspek kemudahan masih terdapat kekurangan seperti belum tersedianya guiding block dan lift. Adapun aspek kemandirian menjadi yang paling rendah karena sebagian penyandang disabilitas masih memerlukan bantuan saat mengakses layanan. Selain itu, hambatan dalam pelayanan meliputi keterbatasan fasilitas aksesibilitas serta belum optimalnya pemanfaatan layanan akibat perbedaan tingkat kemandirian penyandang disabilitas.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Disabilitas, Aksesibilitas, Inklusivitas, Pelayanan Ramah Disabilitas.

ABSTRACT

Kristina, Bachelor's Program, Department of State Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Palangka Raya University 2026. Analysis of Accessibility in Disability-Friendly Services in the Social Service of Central Kalimantan Province. Guidance Team: Sri Mujiarti Ulfah, S.Sos., M.AP and Fitriana Selvia, S.I.Kom., MPA.

This research aims to analyze how disability-friendly public services in the Central Kalimantan Provincial Social Service. This analysis is carried out to see the extent to which the services provided are in accordance with the concept of accessibility according to Dewang and Leonardo which consists of four indicators, namely convenience, usability, safety, and independence.

This research uses a descriptive qualitative approach with data collection techniques carried out through interviews, observations, and documentation with informants consisting of Social Service apparatus and people with disabilities as service users. Data analysis using the Miles and Huberman model which includes data collection, data reduction, data presentation, and drawing conclusions.

The results show that disability friendly public services in the Central Kalimantan Provincial Social Service have led to inclusive services, but have not been fully optimal. The usability aspect becomes the most fulfilled indicator because the service procedure runs well and the information is easily understood by service users. The safety aspect is also classified as good because the service environment is safe and supported by the friendly and non-discriminatory attitude of the officers. Meanwhile, the convenience aspect still has shortcomings such as the availability of guiding blocks and elevators. The aspect of independence is the lowest because some people with disabilities still need help when accessing services. In addition, obstacles in services include limited accessibility facilities and the lack of optimal utilization of services due to differences in the level of independence for people with disabilities.

Keywords: Public Service, Disability, Accessibility, Inclusiveness, Handycap Friendly Service.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN ORISINILITAS	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Masalah.....	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Administrasi Publik	8
2.1.2 Pelayanan Publik	9
2.1.3 Prinsip dan Aspek Pelayan Publik.....	12
2.1.4 Pelayanan Publik Ramah Disabilitas.....	14
2.1.5 Pengertian dan Jenis-Jenis Disabilitas.....	17
2.1.6 Aksesibilitas Pelayanan Publik.....	19
2.2 Hasil Riset Terdahulu.....	25
2.3 Kerangka Berpikir	30
BAB III METODE PENELITIAN	31
3.1 Jenis Penelitian	31

3.2 Lokasi Penelitian	32
3.3 Waktu Penelitian	33
3.4 Fokus Penelitian.....	34
3.5 Sumber Data	36
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.7 Analisis Data.....	42
BAB IV HASIL PENELITIAN	46
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	46
4.1.1 Gambaran Pelayanan Dinsos Prov. Kalteng.....	49
4.2 Profil Obyek Penelitian	53
4.2.1 Jumlah dan Jenis Disabilitas Kalteng Tahun 2024.	53
4.2.2 Pelayanan Pada Bidang Dinsos Prov. Kalteng	54
4.2.3 Akses Pelayanan Oleh Penyandang Disabilitas.....	56
4.3 Hasil Penelitian.....	56
4.3.1 Pelayanan Publik Ramah Disabilitas.....	56
4.3.2 Hambatan Dalam Pelayanan Publik Ramah Disabilitas.....	63
BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	67
5.1 Pelayanan Publik Ramah Disabilitas di Dinsos Prov. Kalteng	67
5.1.1 Kemudahan.....	67
5.1.2 Kegunaan.....	69
5.1.3 Keselamatan	70
5.1.4 Kemandirian	71
BAB VI PENUTUP	74
6.1 Kesimpulan	74
6.2 Saran.....	75
6.3 Keterbatasan Penelitian	75
DAFTAR PUSTAKA.....	76
LAMPIRAN.....	81

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	25
Tabel 3.1 Waktu Penelitian.....	34
Tabel 3.2 Kriteria Informan.....	37
Tabel 4.2 Jumlah Penyandang Disabilitas Kalteng Tahun 2024	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Indeks Kepuasan Masyarakat	5
Gambar 2.1 Bagan Kerangka Berpikir.....	30
Gambar 3.1 Teknik Analisis Data Kualitatif	42
Gambar 4.1 Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Tengah	46
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Dinsos Prov. Kalteng.....	51

DAFTAR PUSTAKA

- Afattar, M. G. W., Susanto, S. N. H., & Suhartoyo. (2024). PEMENUHAN HAK AKSESIBILITAS DAN PELAYANAN PUBLIK BAGI PENYANDANG DISABILITAS DALAM MENGGUNAKAN TRANSPORTASI UMUM. *Dipoegoro Law Journal*, 13(8).
- Finanda, A. S., Fadhila, J. F., & Hayat. (2024). Implementasi Prinsip Prinsip Pelayanan Publik. *Public Inspiration : Jurnal Administrasi Publik*, 9(1), 74–78.
- Firnanda, A. T. Z., & Hertati, D. (2024). LAYANAN PERPUSTAKAAN INKLUSIF BAGI DISABILITAS PADA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN PROVINSI JAWA TIMUR. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 7(2).
- Hasanah, B. (2017). PELAYANAN AKSESIBILITAS JALAN UMUM (JALUR PEDESTRIAN) BAGI PENYANDANG DISABILITAS (STUDI KASUS DI KOTA SERANG). *Jurnal IJTIMAIYA*, 1(1).
- Husnullail, M., Risnita, Jailani, M. S., & Asbuit. (2024). TEKNIK PEMERIKSAAN KEABSAHAN DATA DALAM RISET ILMIAH. *Journal Genta Mulia*, 15(2), 70–78.
- Kaharuddin, Syahuri, T., & Muhammad, F. (2024). Analisis Interkonektivitas antara Nilai-Nilai Pancasila dan Indikator SDGs dalam Konteks Inklusifitas Penyandang Disabilitas di Indonesia. *PANCASILA : Jurnal Keindonesiaan*, 4(2).
- Khoirunnisa, S. K. (2022). ANALISIS MANAJEMEN PENDIDIKAN SEKOLAH DASAR BERORIENTASI MULTIKULTURAL (Studi Kasus di SD Negeri Sangiang Jaya). *Jurnal Eduscience (JES)*, 9(1), 255–266.
- Kurniawan, R. C. (2016). Inovasi kualitas pelayanan publik pemerintah daerah. *Fiat Justisia Journal of Law*, 10(3), 569–586.

- Lestari, R. A., & Santoso, S. A. (2022). PELAYANAN PUBLIK DALAM GOOD GOVERNANCE. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik (Juispol)*, 2(1), 43–55.
- Ma'ruf, M. F., Pradana, G. W., Eprilianto, D. F., Megawati, S., & Wastiti, M. (2022). Mengurai Kesenjangan Layanan Publik bagi Penyandang Disabilitas di Masa Pandemi: Studi Kasus Kabupaten Ponorogo. *JAKPP : Jurnal Analisis Kebijakan Dan Pelayanan Publik*, 8(1), 13–26.
- Meirinawati, & Prabawati, I. (2015). PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI CITIZEN'S CHARTER. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(1), 45–54.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative Data Analysis*. SAGE Publications.
- Mufiz, A. (2016). *Pengertian Dasar Administrasi Publik*. 1–63.
- Novita, D., Tasya, R., & Purwati, D. (2023). Role of Ombudsman Republic Indonesia as an Institution of Public Service Implementation Supervisory for Disability. *IAPA 2022 International Conference and International Indonesia Conference on Interdisciplinary Studies (IICIS)*, 2023, 645–664. <https://doi.org/10.18502/kss.v8i5.13031>
- Nurhaswinda, Maulina, S. R., Azzahra, Jannah, F., Jannah, N., Fadila, N. A., Harza, Z. J., & Putra, N. H. (2025). Penyajian Data. *Jurnal Inovasi Dan Tren*, 3(1), 59–68.
- Nuriyanto. (2014). Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia , Sudahkah Berlandaskan Konsep “ Welfare State ”? *Jurnal Konstitusi*, 11(3).
- Oktavianes, A., Sjafari, A., & Maisaroh, I. (2024). Pelayanan Publik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang terhadap Penyandang Disabilitas. *Indonesian Journal of Social and Political Sciences*, 5(1), 1–12.
- Pasolong, H. (2019). *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta.

- Pramashela, F. S., & Rachim, H. A. (2021). AKSESIBILITAS PELAYANAN PUBLIK BAGI PENYANDANG DISABILITAS DI INDONESIA. *Jurnal Pekerjaan Sosial*, 4(2), 225–232.
- Pratiwi, A. I. (2022). IMPLEMENTASI PRINSIP – PRINSIP PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI KELURAHAN SEMOLOWARU. *PRAJA Observer : Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 2(06), 74–86.
- Rama, A. A., & Trutisari, H. (2024). LITERATUR REVIEW : AKSESIBILITAS PELAYANAN FASILITAS PUBLIK BAGI PENYANDANG DISABILITAS. *Jurnal Multidisiplin Ilmu Akademik*, 1(3), 659–668.
- Rijali, A. (2018). *Analisis Data Kualitatif*. 17(33), 81–95.
- Saleh, S. (2017). *Analisis Data Kualitatif* (H. Upu (ed.)). Pustaka Ramadhan.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Alfabeta.
- Susilawati, C., Sakawati, H., & Sulmiah. (2023). Aksesibilitas Pelayanan Publik Bagi Pengguna Layanan Penyandang Disabilitas Pada Dinas Sosial di Kota Makassar. *Jurnal Aktor*, 2(2).
- Tuakora, S. C., Rolobessy, M. J., & Rukoyah. (2024). *Pemenuhan Aksesibilitas Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas Di Kecamatan Baguala Kota Ambon*. 3(2), 77–84.
- Tucker, M., & SMERU Research Institute Team. (2021). *Embracing Diversity and Inclusion for All : Landscape Analysis on Children with Disabilities in Indonesia*.
- United Nations Development Programme. (2018). *WHAT DOES IT MEAN TO LEAVE NO ONE BEHIND ?*
- Widiastuti, I. (2025). *Teori Administrasi Publik* (H. Jannah (ed.)). PT. Penerbit Riset Sadewa.

- Wijaya, A. T., & Nurhajati, L. (2018). *IMPLEMENTASI CRPD DALAM ASPEK AKSESIBILITAS TRANSPORTATION PUBLIK DI DKI JAKARTA*. 4(2), 180–209.
- Yulianti, A. D. (2023). *IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK BAGI PENYANDANG DISABILITAS DI MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN BANYUMAS*.
- Direktorat Jenderal Bina Konstruksi. (2023). *Leave no one behind at Indonesian construction*. Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia. Diakses pada tanggal 03 September 2025 dari <https://binakonstruksi.pu.go.id/publikasi/karya-tulis/leave-no-one-behind-at-indonesian-construction/>
- Indonesia. (1945). *Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 28D ayat 1*, diakses pada tanggal 05 September 2025 dari https://bphn.go.id/data/documents/uud_1945.pdf
- Indonesia. (2003) *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Diakses Pada tanggal 15 September 2025 dari <https://www.pps.unm.ac.id/wp-content/uploads/2025/07/7.-Keputusan-Menteri-Pendayagunaan-Aparatur-Negara-No.-63-Tahun-2003-tentang-Pedoman-Umum-Penyelenggaraan-Pelayanan-Publik.pdf>
- Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Diakses tanggal 15 September 2025 dari <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>
- Indonesia. (2011). *Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2011 tentang Pengesahan Convention on the Rights of Persons with Disabilities (Konvensi Mengenai Hak-Hak Penyandang Disabilitas)*. Diakses pada tanggal 25 September 2025 dari <https://peraturan.bpk.go.id/Details/39255>