



Korespondensi

Email¹ : sylvibustami2@gmail.com

Email² : syarifahhidayati3@gmail.com



Inovbook Publications

Wisma Monex 9th Floor

Jl. Asia Afrika No 133-137 Bandung,
40112



Karya ini dilisensikan di bawah
Lisensi Internasional Creative
Commons Atribusi Nonkomersial
sharelike 4.0.

PEMENUHAN ASPEK LAYANAN PUBLIK RAMAH RENTAN DI SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN SMTI PADANG DEMI TERCAPAINYA KONDISI LAYANAN PUBLIK YANG PRIMA

Sylvi^{1*}, Syarifah Hidayati^{2*}

^{1,2} Sekolah Menengah Kejuruan SMTI Padang | Jl. Ir. H. Juanda No.2,
Rimbo Kaluang, Kec. Padang Bar., Kota Padang, Sumatera Barat
25115

Disetujui: 24 Januari 2024

Abstract

SMTI Padang is one of the education units under the Industrial Human Resources Development Agency (BPSDMI) of the Ministry of Industry of the Republic of Indonesia. Like an institution that provides public services, in this case the field of education, SMTI Padang Vocational School routinely conducts learning environment surveys. The results of this learning environment survey are then outlined in an Education Report Card which contains several indicators that must be addressed and improved for the smooth running of the system. For the results in 2022, there are several service sectors that must be improved, especially for public services in vulnerable areas. Where, SMTI Padang Vocational School with a limited area must be able to maximize environmental conditions so that it can still provide good services in all fields for all parties, especially in vulnerable areas. Special groups are those who often experience obstacles that can cause rights to be violated, because often experience discrimination due to societal culture. Komnas HAM often finds discrimination and unpleasant treatment in terms of physical, economic and legal accessibility towards this group. SMTI Padang Vocational High School provides and completes vulnerable-friendly public services for the comfort of all aspects of those who visit SMTI Padang Vocational School in the future. The existing condition of the provision of infrastructure that is friendly to vulnerable groups meets the required indicators. From the results of improvements and additions to vulnerable-friendly public services, SMTI Padang follows the Vulnerable-Friendly Yanlik assessment as assessed by the Ministry of Administrative and Bureaucratic Reform. SMK SMTI Padang is also the only school unit appointed by the Ministry of Industry to take part in this assessment. As for this assessment, SMTI Padang Vocational School received Very Good results, which means it obtained a score in the range of 81-90 in accordance with the Decree of the Minister for Empowerment of State Apparatus and Bureaucratic Reform of the Republic of Indonesia Number 815 of 2023 concerning Monitoring and Evaluation Results of the Provision of Vulnerable Group-Friendly Facilities and Infrastructure. 2023.

Keywords : Public Services, Vulnerable Friendly, Disabled, Service Aspects, Priorities

Abstrak

Sekolah Menengah Kejuruan SMTI Padang merupakan salah satu unit Pendidikan yang bernaung di bawah Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Industri (BPSDMI) Kementerian Perindustrian Republik Indonesia. Layaknya sebuah institusi yang

memberikan pelayanan publik dalam hal ini bidang Pendidikan, secara rutin SMK SMTI Padang melakukan survey lingkungan belajar. Hasil dari survey lingkungan belajar ini yang kemudian dituangkan dalam sebuah Rapor Pendidikan yang berisikan beberapa indikator yang harus dibenahi dan ditingkatkan demi kelancaran system. Untuk hasil pada tahun 2022 yang lalu, terdapat beberapa sector pelayanan yang mesti ditingkatkan terutama untuk pelayanan public pada bagian ramah rentan. Dimana, SMK SMTI Padang dengan area yang terbatas harus bisa memaksimalkan kondisi lingkungan agar tetap bisa memberikan pelayanan yang baik dalam segala bidang untuk seluruh pihak terutama di bagian ramah rentan. Kelompok khusus merupakan mereka yang sering mengalami hambatan-hambatan yang dapat menyebabkan terlanggarnya hak, dikarenakan kerap mengalami diskriminasi oleh budaya masyarakat. Komnas HAM kerap menemukan diskriminasi dan perlakuan tidak menyenangkan dari segi aksesibilitas fisik, ekonomi, maupun hukum terhadap kelompok ini. Sekolah Menengah Kejuruan SMTI Padang menyediakan dan melengkapi pelayanan public yang ramah rentan demi kenyamanan seluruh aspek yang berkunjung ke SMK SMTI Padang nantinya. Kondisi Eksisting Penyediaan Sarpras Ramah Kelompok Rentan memenuhi indikator yang diwajibkan. Dari hasil perbaikan dan penambahan layanan public ramah rentan tersebut, Sekolah Menengah Kejuruan SMTI Padang mengikuti penilaian Yanlik Ramah Rentan yang dinilai oleh KemenPAN-RB. SMK SMTI Padang juga merupakan satu-satunya unit sekolah yang ditunjuk oleh Kementerian Perindustrian untuk mengikuti penilaian ini. Adapun dari penilaian tersebut, SMK SMTI Padang mendapatkan hasil Sangat Baik yang berarti memperoleh nilai pada range 81-90 sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 815 Tahun 2023 tentang Hasil Pemantauan dan Evaluasi Penyediaan Sarana dan Prasarana Ramah Kelompok Rentan Tahun 2023.

Kata Kunci : Pelayanan publik, ramah rentan, difabel, aspek layanan, prioritas

I. PENDAHULUAN

Pelayanan kepada masyarakat sudah menjadi tujuan utama dalam penyelenggaraan administrasi publik. Di Indonesia penyelenggaraan pelayanan publik menjadi isu kebijakan yang semakin strategis karena perbaikan pelayanan publik di negara ini cenderung berjalan di tempat, sedangkan implikasinya sebagaimana diketahui sangat luas karena menyentuh seluruh ruang-ruang kepublikan baik dalam kehidupan ekonomi, sosial, politik, budaya dan lain-lain.

Perbaikan pelayanan publik akan bisa memperbaiki iklim investasi yang sangat diperlukan bangsa ini untuk dapat segera keluar dari krisis ekonomi yang berkepanjangan. Sayangnya upaya menuju kepada perbaikan tersebut masih sebatas *lips service*. Dalam berbagai studi yang dilakukan terhadap pelayanan publik ini rupanya tidak berjalan linear dengan reformasi yang dilakukan dalam berbagai sektor sehingga pertumbuhan investasi malah bergerak ke arah negatif. Akibatnya harapan pertumbuhan ekonomi yang diharapkan dapat menolong bangsa ini keluar dari berbagai krisis ekonomi belum terwujud sesuai dengan harapan.

Pelaksanaan pelayanan publik pada prinsipnya ditujukan kepada manusia. Sudah menjadi kodratnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Sejak lahirnya manusia sudah membutuhkan pelayanan, sebagaimana dikemukakan Rusli (2004) bahwa selama hidupnya, manusia selalu membutuhkan pelayanan. Pelayanan menurutnya sesuai dengan *life cycle theory of leadership* bahwa pada awal kehidupan manusia (bayi) pelayanan secara fisik sangat tinggi, tetapi seiring dengan usia manusia pelayanan yang dibutuhkan akan semakin menurun.

Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan hal-hal seperti berbelit-belit, lamban, mahal, melelahkan, ketidakpastian. Keadaan demikian terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang "melayani" bukan yang dilayani.

Pelayanan publik secara konseptual dapat dijelaskan dengan menelaah kata demi kata. Menurut Kotler, disebutkan bahwa Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Istilah publik dalam pengertian sehari-hari di Indonesia sering dipahami sebagai negara atau umum, hal ini biasa dijumpai dalam pola Bahasa Indonesia yang menterjemahkan publik seperti pada istilah *public administration* yang diterjemahkan sebagai administrasi negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia baku menjadi publik yang berarti umum, atau orang banyak.

Berdasarkan uraian pengertian di atas, maka berbagai pengertian pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang telah ditetapkan. Dalam Kepmenpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, diberikan pengertian publik sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan pengertian pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Sekolah Menengah Kejuruan SMTI Padang merupakan salah satu unit Pendidikan yang bernaung di bawah Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Industri (BPSDMI) Kementerian Perindustrian Republik Indonesia. Layaknya sebuah institusi yang memberikan pelayanan publik dalam hal ini bidang Pendidikan, secara rutin SMK SMTI Padang melakukan survey lingkungan belajar. Hasil dari survey lingkungan belajar ini yang kemudian dituangkan dalam sebuah Rapor Pendidikan yang berisikan beberapa indikator yang harus dibenahi dan ditingkatkan demi

kelancaran sistem. Untuk hasil pada tahun 2022 yang lalu, terdapat beberapa sector pelayanan yang mesti ditingkatkan terutama untuk pelayanan publik pada bagian ramah rentan. Dimana, SMK SMTI Padang dengan area yang terbatas harus bisa memaksimalkan kondisi lingkungan agar tetap bisa memberikan pelayanan yang baik dalam segala bidang untuk seluruh pihak terutama di bagian ramah rentan.

Tabel 1. Kutipan Rapor Pendidikan SMK SMTI Padang tahun 2022

| No | Identifikasi | | | Refleksi | Benahi |
|----|--|---------|-------|--|---|
| | Masalah Indikator prioritas yang menggambarkan kualitas Satdik Anda. | Capaian | Skor | Akar Masalah Indikator lain yang mempengaruhi capaian indikator prioritas. | Inspirasi Kegiatan Benahi Contoh kegiatan sebagai langkah konkret dari program benahi. |
| 1 | A.4 Penyerapan lulusan SMK | Baik | 97,92 | Bekerja | Satuan Pendidikan meningkatkan kompetensi GTK melalui keikutsertaan magang di dunia kerja dan mempelajari persyaratan rekrutmen tenaga kerja di dunia kerja yang linier dengan program keahlian |
| 16 | D.4 Iklim keamanan sekolah | Baik | 73,32 | Sikap terhadap disabilitas | Satuan Pendidikan meningkatkan kompetensi GTK dengan mempelajari konten terkait penerimaan dan penghargaan terhadap siswa dengan disabilitas di sekolah |
| 32 | A.3 Karakter | Baik | 60,74 | Pelayanan terhadap masyarakat dengan segala aspek | Penyediaan fasilitas penunjang layanan untuk segala pihak dalam segala bidang |

Sekolah Menengah Kejuruan SMTI Padang juga menjadi salah satu unit Kementerian Perindustrian yang ditunjuk untuk mewakili Kementerian Perindustrian dalam penilaian Sarpras Ramah Kelompok Rentan sesuai dengan Surat Kepala Biro Humas Kementerian Perindustrian Nomor 456/SJ-IND.5/LP/III/2023 tanggal 7 Maret 2023. Atas dasar beberapa faktor inilah SMK SMTI Padang kemudian melengkapi fasilitas pelayanan publik terutama untuk kelompok rentan.

II. METODE PENELITIAN

Dalam pemenuhan aspek layanan untuk peningkatan kualitas layanan public tersebut, SMK SMTI Padang melakukan evaluasi dan peningkatan. Penelitian tentang kualitas layanan publik ini dilakukan secara studi literatur berdasarkan beberapa metoda pemenuhan layanan serta observasi langsung untuk penilaian kualitas layanan.

Masyarakat dunia saat ini telah mengakui berbagai bentuk keberagaman, mulai dari yang bersifat ciri fisik hingga identitas sosial. Beberapa kelompok memiliki bentuk keberagaman yang unik dan khas, sehingga membutuhkan akses lebih untuk mendapatkan layanan dasar. Kelompok ini disebut sebagai kelompok rentan.

United Nations Office for Disaster Risk Reduction menjelaskan kerentanan sebagai faktor fisik, sosial, ekonomi, dan lingkungan yang menyebabkan seseorang atau suatu komunitas semakin rawan mengalami keparahan akibat bencana.

Sementara, menurut Inter-agency Network for Education in Emergencies, kelompok rentan adalah mereka yang memiliki kerentanan dan mengalami keterbatasan fisik, mental, dan sosial sehingga tidak mampu mengakses layanan dasar dan membutuhkan bantuan khusus dari negara atau komunitas lainnya.

Menurut pandangan Kesehatan National Collaborating Centre for Determinants of Health menjelaskan kelompok rentan adalah kelompok atau komunitas yang berisiko mengalami masalah kesehatan yang buruk. Umumnya, dikarenakan mereka tidak dapat mencapai akses sosial, ekonomi, dan lingkungan.

Frasa “kelompok masyarakat rentan” ditemukan pada UU No. 39 tahun 1999 tentang hak asasi manusia (HAM) (UU No. 39). Dalam peraturan tersebut, kelompok rentan adalah orang lanjut usia, anak-anak, fakir miskin, wanita hamil, dan orang dengan disabilitas. UU No. 39 tidak memberi definisi atau keterangan lebih lanjut tentang kelompok rentan.

Walau begitu, Rencana Aksi Nasional Hak Asasi Manusia 2015-2019 (RANHAM 2015-2019) menjelaskan ruang lingkup kelompok rentan meliputi penyandang disabilitas, kelompok lanjut usia, fakir miskin, perempuan, anak, pengungsi, masyarakat adat, dan pekerja migran.

Walau tidak eksplisit, konsep pemerlu pelayanan kesejahteraan sosial (PPKS) Kementerian Sosial RI, adalah juga kelompok rentan. Peraturan Menteri Sosial Nomor 5 Tahun 2019 (Permensos No.5 2019) menjelaskan PPKS adalah perseorangan, keluarga, kelompok, dan/atau masyarakat yang karena suatu hambatan, kesulitan, atau gangguan, tidak dapat melaksanakan fungsi sosialnya.

Mereka memerlukan pelayanan sosial untuk memenuhi kebutuhan hidupnya, baik jasmani dan rohani, maupun sosial secara memadai dan wajar. Kemensos RI mengelompokkan setidaknya 26 bentuk PPKS berdasarkan klasifikasi hambatan yang dialami. Beberapa kategori PPKS, di antaranya anak

balita terlantar, gelandangan, hingga komunitas adat terpencil.

Di Indonesia hak kelompok rentan dilindungi pasal 5 ayat 3 UU No. 39. Pasal tersebut menyatakan setiap orang yang termasuk kelompok masyarakat yang rentan berhak memperoleh perlakuan dan perlindungan lebih berkenaan dengan kekhususannya. Beberapa hak yang harus dimiliki kelompok rentan:

- a. Akses untuk kebutuhan hidup sehari-hari
- b. Pekerjaan dan upah yang layak
- c. Akses ke pelayanan kesehatan
- d. Kesempatan mengakses pendidikan
- e. Lingkungan hidup yang bersih dan nyaman
- f. Akses ke keadilan dan hukum
- g. Fasilitas publik yang tepat guna, dll.

Dalam konteks kesehatan selama pandemi, Komnas HAM mengakui adanya kebutuhan untuk melindungi hak atas kesehatan kelompok rentan. Beberapa bentuk hak yang harus dimiliki kelompok rentan selama pandemi:

- a. Ketersediaan dan keterjangkauan obat-obatan
- b. Perlindungan kesehatan khusus bagi pekerja migran
- c. Prioritas sumber daya pelayanan kesehatan bagi kelompok rentan
- d. Layanan kesehatan “jemput bola” untuk kelompok disabilitas dan lansia

Sekolah Menengah Kejuruan SMTI Padang menyediakan dan melengkapi pelayanan publik yang ramah rentan demi kenyamanan seluruh aspek yang berkunjung ke SMK SMTI Padang nantinya. Sesuai dengan UU No 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia tersebut, kondisi Eksisting Penyediaan Sarpras Ramah Kelompok Rentan harus memenuhi beberapa indikator :

- a. Area parkir khusus
- b. Guiding Block
- c. Jalur landai
- d. Pegangan rambat
- e. Kursi roda, tongkat, kruk
- f. Kursi tunggu prioritas
- g. Loker khusus
- h. Toilet khusus
- i. Area bermain anak
- j. Ruang laktasi
- k. Alat bantu tunanetra
- l. Alat bantu tunarungu

Dari beberapa indikator, SMK SMTI Padang sudah memiliki sebagian pondasi yang harus dipenuhi sehingga tidak terlalu membutuhkan banyak perubahan. Hanya saja dengan luas lokasi yang terbatas, menjadi tantangan tersendiri bagi instansi untuk memenuhi seluruh aspek indikator tersebut.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pemenuhan indikator layanan ramah rentan sendiri selain untuk peningkatan nilai rapor mutu pendidikan, sejatinya memang harus dilakukan oleh SMK SMTI Padang. Sebagai unit jasa pendidikan yang setiap hari berinteraksi langsung maupun tidak langsung dengan publik, SMK SMTI Padang tentu harus terus meningkatkan kualitas layanan.

Rerataan tamu yang berkunjung ke SMK SMTI Padang dalam satu bulan sesuai dengan data penerimaan kunjungan di SMK SMTI Padang mencapai range 20-35 kunjungan. Artinya dalam 1 hari, SMK SMTI Padang minimal menerima satu kunjungan. Kunjungan tersebut tentu tidak hanya dalam wujud kunjungan dinas dari pemerintahan saja, tetapi juga dari orang tua ataupun keluarga peserta didik, atau bahkan masyarakat lain yang membutuhkan informasi dan layanan terkait pendidikan di SMK SMTI Padang. Sehingga tidak tertutup kemungkinan bahwa tamu yang berkunjung merupakan tamu dengan skala kaum prioritas yang termasuk golongan rentan. Selain itu, sebagai SMK yang sebagian besar pembelajarannya di laboratorium, kecelakaan kerja adalah hal yang mutlak menjadi risiko utama. Tidak hanya peserta didik, kecelakaan kerja juga mungkin bisa dialami oleh tenaga pendidik dan kependidikan, sehingga pemenuhan aspek layanan ramah rentan setidaknya juga bisa memenuhi kebutuhan akan layanan itu.

Beberapa perubahan dan pemenuhan aspek indikator yang dilakukan oleh SMK SMTI Padang sesuai dengan Undang-undang tersebut:



Gambar 1. Area Layanan Ramah Rentan

1. Area Parkir Khusus

Area parkir dilengkapi dengan marka jalan/ penanda khusus dan petunjuk arah yang jelas.

2. Guiding Block

guiding block bertekstur yang berwarna kuning.

3. Jalur Landai

Kemiringan jalur landai tidak lebih dari 6 derajat untuk luar ruangan dan 7 derajat di dalam ruangan dengan lebar minimal 120 cm, tidak licin dan dilengkapi dengan pegangan pengaman.

4. Pegangan Rambat

Tersedia di sepanjang guiding block.

5. Kursi Roda, tongkat dan kruk

Tersedianya kursi roda, tongkat dan kruk yang siap untuk digunakan saat dibutuhkan.

6. Kursi tunggu prioritas

Kursi tunggu yang dikhususnya untuk kaum prioritas.

7. Loket Prioritas

Loket atau area untuk kaum prioritas.

8. Toilet Khusus

Toilet duduk, pegangan, wastafel, toiletries, tempat sampah, panic button dan papan informasi yang jelas, memiliki pintu geser, cukup untuk kursi roda dan ketinggian wastafel paling tinggi 85 cm.

9. Ruang Laktasi

Ruang laktasi untuk tamu yang membawa balita yang masih menyusui

10. Area bermain anak

Area bermain untuk anak yang dikhususkan pada tamu yang membawa anak kecil.

11. Alat bantu tuna Netra

Alat bantu yang mempermudah kaum tuna netra memperoleh informasi dan hal lain, baik

dalam bentuk rekaman suara maupun tanda dalam huruf braille.

12. Alat bantu tuna rungu

Hearing aid/ alat bantu dengar, layar informasi yang jelas/ aplikasi khusus, media informasi yang memuat video bahasa isyarat.

13. Aspek pendukung

Petugas pendamping/pemandu khusus di area pelayanan, petugas pendamping yang menguasai bahasa isyarat, sistem informasi yang disediakan khusus, inovasi yang dikembangkan terkait layanan inklusif/ kelompok rentan, komponen Standar Pelayanan yang mengakomodir kelompok rentan.

Berdasarkan pemenuhan beberapa aspek tersebut, dalam penilaian dan evaluasi Layanan Publik (YanLik) Ramah Rentan, SMK SMTI Padang memperoleh nilai Sangat Baik sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 815 Tahun 2023.

Tabel 2. Kutipan KepMenPAN-RB No 815 Tahun 2023

| | | | |
|-----|---------------------------|---|-------------|
| 56. | Kementerian Perindustrian | Balai Pemberdayaan Industri Persepatuan Indonesia | Sangat Baik |
| 57. | Kementerian Perindustrian | Sekolah Menengah Kejuruan SMTI Padang | Sangat Baik |
| 58. | Kementerian Perindustrian | Balai Besar Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Argo | Baik |
| 59. | Kementerian Perindustrian | Balai Besar Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Hasil Perkebunan, Mineral Logam dan Maritim | Sangat Baik |
| 60. | Kementerian Perindustrian | Balai Besar Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Samarinda | Baik |

IV. KESIMPULAN

Dari hasil perbaikan dan penambahan layanan publik ramah rentan tersebut, Sekolah Menengah Kejuruan SMTI Padang mengikuti penilaian Yanlik Ramah Rentan yang dinilai oleh KemenPAN-RB. SMK SMTI Padang juga merupakan satu-satunya unit sekolah yang ditunjuk oleh Kementerian Perindustrian untuk mengikuti penilaian ini. Adapun dari penilaian tersebut, SMK SMTI Padang mendapatkan hasil Sangat Baik yang berarti memperoleh nilai pada range 81-90 sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 815 Tahun 2023 tentang Hasil Pemantauan dan Evaluasi Penyediaan Sarana dan Prasarana Ramah Kelompok Rentan Tahun 2023. Sehingga bisa disimpulkan bahwa, peningkatan layanan publik kelompok ramah rentan yang dilakukan oleh SMK SMTI Padang berhasil memenuhi

kualitas layanan publik yang prima. Sehingga untuk keberlangsungan pelayanan public ramah rentan selanjutnya, diharapkan ada inovasi-inovasi lainnya untuk meningkatkan nilai layanan yang diperoleh.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terimakasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak terutama tenaga pendidik dan kependidikan SMK SMTI Padang yang sudah sama-sama berupaya mewujudkan SMK SMTI Padang mendapat penghargaan dalam layanan ramah rentan ini. Serta tentu tak lupa kepada Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Industri (BPSDMI) Kementerian Perindustrian selaku pembina SMK SMTI Padang.

V. DAFTAR PUSTAKA

Denhardt, J.V., dan Denhardt, R.B., 2003. *The New Public Service: An Approach to Reform*. International Review of Public Administration Vol 8 No 1. 2004. *The New Public Service: Serving, Not Steering*. New York: M.E Sharve.

Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 815 Tahun 2023 tentang Hasil Pemantauan dan Evaluasi Penyediaan Sarana dan Prasarana Ramah Kelompok Rentan Tahun 2023. Diakses 1 Desember 2023, dari <https://jdih.menpan.go.id/dokumen-hukum/KEPMEN/jenis/1793?KEPUTUSAN%20MENTERI>

Laquian, A. A., Tewari, V. K., & Hanley, L. M. (2007). *The Inclusive City: Infrastructure and Public Services for the Urban Poor in Asia*. Washington, D.C.; Baltimore: Woodrow Wilson Center Press ; Johns Hopkins University Press.

Maftuhin, A. (2014). *Aksesibilitas Ibadah bagi Difabel: Studi atas Empat Masjid di Yogyakarta*. INKLUSI, 1(2), 249–268.

Millati, S. (2016). *Disability Policy in Indonesia A Critical Discourse Analysis*. the University of Sheffield, Sheffield. parenting- Hak Anak Difabel. (n.d.). Diakses 23 November 2023, dari

- <http://www.republika.co.id/berita/koran/leisure/14/12/16/ngny4a4-parenting-hak-anak-difabel>
- Peraturan Menteri Sosial Nomor 5 Tahun 2019 tentang Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial
- Peringati Hari Disabilitas Internasional, Pemkot Canangkan Empat Kecamatan Inklusi. (2015, June 12). Diakses 24 November 2023 dari <http://www.jogjakota.go.id/news/Peringati-Hari-Disabilitas-Internasional-Pemkot-Canangkan-Empat-Kecamatan-Inklusi>
- Undang-undang No 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia
- Wahyudianto, Heri. (2021). Analysis of Innovation in Public Service (Research Study on Banjarbaru City, Batam City, and Bandung City). *IJORI Journal* Vol II. 1-7.