

## PELAYANAN PUBLIK INOVATIF BAGI PENYANDANG DISABILITAS (Studi Kasus Di Kabupaten Garut)

Rostiena Pasciana

Universitas Garut

Corresponding Author, email: rostiena.pasciana@gmail.com

### Abstrak

Pelayanan berbasis inovatif dalam konteks administrasi publik secara prinsip dan substantif akan memberikan dampak positif dalam merespon dan menyelesaikan problematika pelayanan publik terutama bagi penyandang disabilitas. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis pelayanan publik inovatif bagi penyandang disabilitas di Kabupaten Garut. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif melalui survei literatur akademis di bidang keilmuan administrasi publik untuk memperoleh data dan teori yang relevan dengan kajian Pelayanan berbasis inovatif bagi penyandang disabilitas. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui berbagai penelusuran sumber data dokumen pemerintah maupun pemberitaan online sebagai data sekunder yang kemudian diolah dan dinarasikan sesuai dengan kebutuhan penelitian dan selanjutnya dilakukan proses intepretasi data. Hasil penelitian yang ingin dicapai adalah adanya pelayanan publik dengan dimensi inovatif bagi penyandang disabilitas sehingga dapat memberikan dampak nyata dan kongkrit. Selain itu diharapkan agar pelayanan publik bagi penyandang disabilitas diimplementasikan melalui suatu konsep yang menjelaskan tentang proses dan tata kelola pelayanan publik inovatif yaitu *Rights, Resources, Competencies, dan Organizational Capital*.  
**Kata Kunci:** pelayanan publik; inovasi pelayanan; disabilitas

### Abstract

*Innovative-based services in the context of public administration in principle and substantively will have a positive impact in responding and solving problems in public services, especially for people with disabilities. The purpose of this research is to analyze innovative public services for persons with disabilities in Garut Regency. The method used is a qualitative approach through a survey of academic literature in the scientific field of public administration to obtain data and theory relevant to innovative-based service studies for persons with disabilities. Data collection techniques are carried out through various searches for government document data sources and online reporting as secondary data which is then processed and narrated according to research needs and then the data interpretation process is carried out. The research result that is wanted to be achieved is the existence of public services with innovative dimensions for people with disabilities so that they can have a real and concrete impact. In addition, it is hoped that public services for persons with disabilities will be implemented through a concept that describes the process and governance of innovative public services, namely Rights, Resources, Competencies, and Organizational Capital.*

**Keywords:** public service; service innovation; disabilities

## PENDAHULUAN

Berdasarkan data World Health Organization, penyandang disabilitas jumlahnya lebih dari 1 milyar orang atau 15% dari populasi dunia. Diantaranya ada 450 juta penyandang disabilitas yang hidup dengan kondisi psikologis yang tidak sehat, tetapi dikarenakan masih eratnya stigma, diskriminasi, dan penolakan dari masyarakat menyebabkan mereka tidak melakukan upaya untuk mendapatkan bantuan medis professional (Yudistia, 2020). 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 (*World Health Organization, 2011*). *Convention on the Right of Persons with Disabilities* atau Konvensi Hak Penyandang Disabilitas (CRPD) adalah bagian dari instrumen internasional milik HAM yang memuat regulasi mengenai penghormatan, pemajuan, pemenuhan, serta perlindungan hak-hak para Penyandang Disabilitas. Secara resmi Majelis umum PBB mengadopsi Konvensi tersebut pada tanggal 13 desember 2006 di New York. Dimana, terdapat 50 pasal yang didalamnya memuat tentang hak hak sosial, ekonomi, budaya, dan sipil. Konvensi ini dianggap sebagai tanda mengenai adanya perubahan dalam

melihat adanya problematika yang dialami oleh suatu kelompok masyarakat yang memiliki gangguan fungsional baik dari fisik, mental/psikologis ataupun intelektual nya.

Pada kehidupan sehari-hari, penyandang cacat/disabilitas erat kaitannya dengan perlakuan diskriminatif yang dialaminya. Perlakuan diskriminatif ini bertentangan dengan hak asasi manusia. Pada umumnya perlakuan diskriminatif disebabkan oleh adanya *negative awareness* tentang penyandang disabilitas yang bersumber dari pola pikir masyarakat yang didominasi oleh normalitas. Perbedaan dengan kondisi normal membuat kaum disabilitas diberikan label negatif dan hal tersebut adalah proses stigmatisasi (Widinarsih, 2019). Stigmatisasi dan Diskriminasi yang terjadi, sering kali menjadikan penyandang cacat/ disabilitas kesulitan untuk memenuhi hah-haknya sebagai bagian dari masyarakat.

Dalam upaya mewujudkan kesamaan hak dalam segala aspek kehidupan dan melindungi keberadaan penyandang disabilitas, Pemerintah Indonesia telah membuat payung hukum. Berawal dari Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2011 Tentang Pengesahan *Convention on The Right of Person with Disabilities* (Konvensi Mengenai Hak-Hak Penyandang Disabilitas) diperkuat dengan Undang-

Undang Nomor 4 Tahun 1997 tentang Penyandang Cacat yang kemudian diganti dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas; karena UU sebelumnya dianggap sudah tidak relevan dengan paradigma kebutuhan para penyandang disabilitas. Penyandang Disabilitas yang dimaksud merupakan setiap individu yang memiliki keterbatasan baik secara fisik, intelektual, mental maupun sensorik dalam jangka waktu yang lama dan menjadi penghambat dalam berinteraksi dengan orang lain/lingkungannya.

Disabilitas secara khusus ditujukan untuk membahas munculnya istilah 'difabel'. Dan dalam prosesnya memunculkan sejarah pergulatan berbagai istilah selain difabel yang muncul. Selain itu pentingnya penggunaan istilah 'difabel' merupakan alat perlawanan kuasa dan wacana hegemonik (Suharto et al., 2016). Dengan demikian peneliti berargumen bahwa adalah suatu keniscayaan bagi pemerintah daerah untuk memberikan prioritas pelayanan publik terhadap penyandang disabilitas. Dalam konteks pelayanan publik, ada tiga komponen yang berdampak pada output *worlds* yang terdiri dari *equipment, tasks, identities* dan *styles*. Komponen pertama adalah *Assets* yang terdiri dari *Rights, Resources, Competencies* serta *Organizational Capital*. Komponen kedua yaitu *skills* yang terdiri dari *Articulation,*

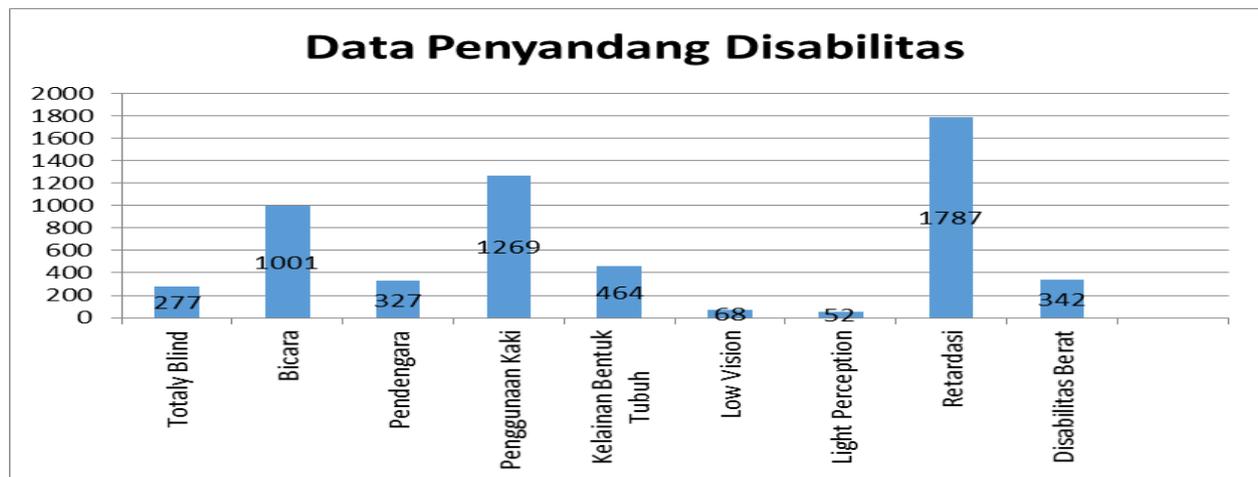
*Crosss Appropriation* serta *Reconfiguration*. Komponen ketiga adalah *capabilities* terdiri dari *Networks, Relations* dan *Regimes* (Paquet, 2001). Ketiga komponen ini menjadi preferensi dan instrumen pelayanan publik bagi penyandang disabilitas.

Penyelenggaraan Perlindungan Penyandang Disabilitas di Jawa Barat berpedoman pada Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 7 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Perlindungan Penyandang Disabilitas. Perda inipun dijadikan payung hukum bagi penyandang disabilitas dalam pemenuhan haknya untuk memperoleh perlindungan dari pemerintah (khususnya pemerintah daerah) serta memperoleh aksesibilitas. Aksesibilitas yang dimaksud yaitu kemudahan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan dan diberikan khusus untuk para penyandang disabilitas sebagai upaya pencapaian kesamaan dengan masyarakat pada umumnya pada berbagai aspek kehidupan.

Di Kabupaten Garut, penyelenggaraan pelayanan publik khususnya bagi disabilitas masih mengalami berbagai kendala, diantaranya masih kurangnya fasilitas khusus bagi penyandang disabilitas pada penyelenggara pelayanan, masih kurangnya aksesibilitas dan masih terbatasnya tenaga profesional yang dapat mendukung penyandang disabilitas dalam menerima pelayanan

publik. Selain itu ada pula penyandang disabilitas yang disembunyikan pihak keluarga sehingga masih ada yang tidak terdata dan tidak memiliki Nomor Induk Kependudukan (NIK). Hal tersebut sesuai dengan pernyataan yang

dikemukakan Sekretaris Dinas Sosial Kabupaten Garut pada tanggal 11 September 2020 (Relawati, 2020). Dan berikut ini adalah data penyandang disabilitas di Kabupaten Garut pada tahun 2019:



Gambar 1. Data Penyandang Disabilitas di Kabupaten Garut

Sumber: Dinas Sosial Kabupaten Garut 2019

Berdasarkan gambar 1 di atas, maka dapat dijelaskan bahwa jenis disabilitas yang termasuk kategori tertinggi adalah retardasi sebesar 1.787 atau 31.98%, kemudian penggunaan kaki sebesar 1.269 atau 22.71% dan bicara sebesar 1.001 atau 17.92%. sedangkan jenis disabilitas terendah adalah *light perception* sebesar 52 atau 0.93%. Dengan jumlah total sebesar 5.587 maka menjadi suatu keniscayaan bagi seluruh stakeholder terutama Dinas Sosial Kabupaten Garut untuk mengoptimalkan pelayanan publik terhadap penyandang disabilitas. Hal ini dikarenakan penyandang disabilitas

merupakan bagian dari masyarakat yang memiliki hak yang sama. Pada pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 disebutkan bahwa salah satu hak penyandang disabilitas yaitu pelayanan publik. Secara lebih rinci Hak Pelayanan Publik untuk Penyandang Disabilitas dibahas pada pasal 19 yaitu "...memperoleh Akomodasi yang Layak dalam Pelayanan Publik secara optimal, wajar, bermartabat tanpa Diskriminasi; dan pendampingan, penerjemahan, dan penyediaan fasilitas yang mudah diakses di tempat layanan publik tanpa tambahan biaya". Dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik,

Disabilitas merupakan kelompok rentan yang perlu diberikan perhatian khusus. Maka sudah selayaknya penyelenggara pelayanan memberikan kemudahan bagi kelompok rentan khususnya para penyandang disabilitas baik dengan memberikan fasilitas/ sarana dan prasarana ataupun perlakuan khusus; sebagaimana asas pelayanan publik yang tertuang pada Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009.

Penelitian tentang pelayanan publik dan disabilitas yang dilakukan oleh (Gray, 2020) menyimpulkan bahwa disabilitas dalam pelayanan publik sangat terkait dengan variabel demografis, dan bahwa ada disparitas dalam pengungkapan disabilitas tergantung pada sumber data yang digunakan untuk mengidentifikasinya. Secara umum, tren penyandang disabilitas di sektor publik federal di Australia mencerminkan populasi khususnya mengenai jenis kelamin dan usia, meskipun beberapa temuan tidak dapat dijelaskan dengan mudah berdasarkan data pada saat ini. Kemudian (Zhao & Grotz, 2019) dalam penelitiannya mengemukakan bahwa perubahan disabilitas di Cina dipengaruhi perkembangan budaya dan perubahan kebijakan pemerintahan, selanjutnya (Theme, 2016) dalam hasil penelitiannya mengemukakan hak-hak penyandang disabilitas merupakan hal yang terpenting dan menjadi prioritas.

Penelitian yang secara khusus terkait dengan pelayanan publik inovatif dikemukakan oleh (Wang et al., 2015) yang menganalisis tentang berbagai typologi model inovasi layanan dengan menganalisis dua model yaitu : inovasi produk dan inovasi proses. Penelitian ini juga menganalisis model lingkungan dan jaringan sehingga menghasilkan beberapa model inovasi pelayanan yang dapat digunakan untuk praktik pelayanan khususnya pelayanan publik. Penelitian ini berjudul *Modes of Service Innovation: a Typology*. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa tipologi dari ketiga model inovasi pelayanan melibatkan pola kemitraan secara eksternal selama proses pengembangan dan hanya sebagian kecil dari inovasi proses layanan yang melibatkan kemitraan eksternal sehingga kedua model pelayanan tersebut menghasilkan output yang berbeda (Wang et al., 2015). Selanjutnya (Myhren et al., 2018) meneliti tentang inovasi pelayanan terbuka yang dapat digunakan untuk inovasi layanan inkremental dan radikal. Penelitian dengan judul *Incremental and Radical open Services Innovation* ini menggunakan pendekatan literatur review. Hasil penelitian tersebut menunjukkan adanya perbedaan dari inovasi layanan dengan menggunakan pendekatan inkremental dan radikal (Myhren et al., 2018). Organisasi sektor publik dengan

kapasitas inovasi dan kinerja organisasi sektor publik yang kompetitif dapat menerapkan inovasi radikal secara terukur sedangkan organisasi sektor publik dengan kapasitas inovasi yang rendah dapat menggunakan inovasi incremental. Dan (Gonzalez et al., 2013) melakukan penelitian tentang identifikasi jenis inovasi yang tepat untuk diimplementasikan bagi pemerintah daerah negara Spanyol dengan mempertimbangkan hubungan antara perilaku inovatif dan ukuran organisasi. Penelitian ini berjudul *Innovation in Public Services : The Case of Spanish Local Government*. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan melakukan wawancara, observasi dan dokumentasi serta survey. Hasil penelitian didapatkan bahwa inovasi merupakan bagian dari strategi sektor publik sehingga hasil survei menunjukkan inovasi yang paling sering dilakukan oleh pemerintah daerah adalah inovasi kolaboratif yang berfokus pada hubungan eksternal (Gonzalez et al., 2013).

Kemudian penelitian disabilitas dan hubungannya dengan kesehatan dilakukan oleh (Krahn et al., 2015) dan menyimpulkan bahwa pentingnya peningkatan akses ke perawatan kesehatan dan layanan, peningkatan data untuk mendukung pengambilan keputusan, penguatan kapasitas tenaga kerja layanan kesehatan, inklusi

disabilitas secara eksplisit dalam program kesehatan masyarakat, dan peningkatan kesiapsiagaan darurat. Sedangkan (Yeh & Lin, 2018) mengatakan dalam hasil penelitiannya bahwa di Australia, pelayanan ketenagakerjaan terbuka untuk penyandang disabilitas dan telah diprivatisasi, dan organisasi nirlaba didorong untuk bersaing satu sama lain guna meningkatkan kualitas layanan dan mengurangi biaya. Dengan memberikan manfaat pencarian kerja bagi penyandang disabilitas dan menerapkan kebijakan upah kerja, reformasi pemerintah Australia telah menghasilkan perubahan hubungan antara pemerintah dan warga negara.

Berbagai penelitian yang telah diuraikan di atas, secara substansi memiliki persamaan dengan penelitian yang sedang dilakukan, akan tetapi perbedaan mendasar penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada ruang lingkup pelayanan publik inovatif secara khusus didorong sebagai salah satu agenda pemerintah daerah. Dengan demikian tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pelayanan publik bagi penyandang disabilitas dengan fokus pada studi kasus di Kabupaten Garut

## **METODE PENELITIAN**

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan survei

literatur akademis guna memperoleh konsep-konsep yang relevan dengan kajian pelayanan publik bagi penyandang disabilitas. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penelusuran berbagai sumber data meliputi dokumen pemerintah, artikel dan berita online sebagai data sekunder. Selanjutnya peneliti mengolah dan mendeskripsikan dalam bentuk narasi sesuai dengan kebutuhan data. Dan proses selanjutnya melakukan analisis berdasarkan data dan teori untuk dilakukan proses intepretasi data.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian tentang pelayanan publik bagi penyandang disabilitas di Kabupaten Garut ini mengadopsi dari bagian teori *Radiografi of the Governance Process* (Paquet, 2001) yaitu suatu konsep yang menjelaskan tentang proses dan tata kelola pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah. Konsep tersebut terdiri dari *Rights, Resources, Competencies* dan *Organizational Capital*. Dan berikut akan diuraikan hasil dan pembahasan penelitian.

### - Pelayanan Publik sebagai Hak Penyandang Disabilitas

Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas khusus bagi penyandang disabilitas pada penyelenggara pelayanan masih kurang optimal. Hal ini mendorong pentingnya pelayanan publik sebagai hak penyandang

disabilitas menjadi suatu keniscayaan. Sebagaimana dikemukakan dalam hasil penelitian yang dilakukan oleh (Pasciana et al., 2019) yang menekankan pentingnya sinergi dan kerjasama yang baik antar kelompok strategis; pemerintah, organisasi masyarakat sipil, perusahaan dan pendanaan, akan memberikan kekuatan yang berkelanjutan untuk mengatasi permasalahan sosial termasuk dalam hal ini permasalahan yang terjadi pada penyandang disabilitas. Selain itu menurut (Dasgupta & Gupta, 2009) pemerintahan daerah merupakan organisasi pemerintah yang paling dekat dengan masyarakat sehingga dipandang pihak yang paling mengetahui permasalahan serta kebutuhan dari masyarakatnya. Oleh sebab itu, dalam upaya menciptakan inovasi pada organisasi sektor publik terdapat empat faktor utama yang perlu diperkuat dan ditingkatkan sebagaimana teori (Dasgupta & Gupta, 2009) yaitu faktor struktur, kultur, teknologi serta kepemimpinan.

### - Kemampuan Sumber daya Pelayanan Publik

Secara teoritik, terdapat beberapa konsep dan teori yang pada dasarnya dapat dijadikan sumber inovasi pada suatu organisasi pemerintahan. Sumber inovasi dalam organisasi pemerintahan (termasuk pemerintahan daerah) yang diklasifikasikan berdasarkan teori

(Eggers & Singh, 2009) dapat diamati dari empat sisi, yakni (1) mitra internal (*internal partners*) yaitu inovasi yang dilakukan melalui pembaruan organisasi pemerintahan dari dalam (*reinvented government*); (2) pegawai atau aparatur pemerintahan (*employees*) yakni inovasi yang dilakukan melalui konsep kolaborasi dengan pihak lain yang berfokus pada dampak; (3) mitra eksternal (*external partners*) yaitu inovasi yang dilakukan melalui *partnership* serta *networked government*; dan (4) inovasi yang dapat bersumber dari warga negara (*citizens*) yaitu inovasi pemerintahan yang lahir karena pemerintah sangat responsif terhadap aspirasi warga sehingga mendorong partisipasi aktif dari warga dalam aktivitas pemerintahan.

Hal tersebut dapat menjadi pemecahan masalah untuk permasalahan adanya penyandang disabilitas yang tidak terdata yang disebabkan karena kemampuan sumber daya pelayanan publik yang belum optimal. Dalam hal ini kemampuan sumber daya pelayanan publik dapat dilakukan melalui inovasi kebijakan publik sebagai bentuk dorongan yang lebih luas yaitu berupa ekspansi dan modifikasi kebijakan yang bersifat kebaruan dan kebermanfaatannya baik dari aspek formulasi, proses maupun evaluasi kebijakan (Sururi, 2016).

#### - Kompetensi Aparatur Pemerintah

Berkaitan dengan dengan kompetensi aparatur pemerintah dalam pelayanan inovatif bagi penyandang disabilitas ini, (Mulgan & Albury, 2003) berpandangan bahwa: "*Policy innovation is new policy direction and initiatives*". Bermakna bahwa inovasi kebijakan yang dimaksud yakni adanya inisiatif dan arah kebijakan baru. Hal ini berarti bahwa setiap kebijakan (publik) yang dikeluarkan pada prinsipnya harus memuat sesuatu yang baru. Oleh sebab itu permasalahan masih kurangnya aksesibilitas dan masih terbatasnya tenaga profesional dapat dilakukan melalui solusi inovasi kebijakan. Lebih lanjut dijelaskan (Mulgan & Albury, 2003) "*Policy innovation is a policy which is new to the states adopting it, no matter how old the program may be or how many other states may have adopted it*". Dari pernyataan tersebut dapat dipahami bahwa inovasi kebijakan tidak melihat usangnya suatu kebijakan/program ataupun banyaknya negara yang sebelumnya telah melakukan hal yang sama; melainkan berfokus pada kebaruan kebijakan/ program yang dibuat atau diadopsi oleh suatu negara. Masih menurut Mulgan dan Albury (2003) inovasi dapat dilakukan melalui "*Innovations in the policy-making process*", yakni inovasi dalam proses perumusan kebijakan dan berfokus pada inovasi yang mempengaruhi proses pembuatan atau perumusan kebijakan yang

mensyaratkan adanya partisipasi dari warga. Oleh karena itu inovasi yang muncul adalah bagaimana mengintegrasikan mekanisme partisipasi warga dalam proses perumusan kebijakan. *Terakhir*, (Mulgan & Albury, 2003) mengaskan bahwa "*Policy to foster innovation and its diffusion*" yang bermakna bahwa suatu kebijakan dirumuskan sebagai upaya mendorong terciptanya inovasi dan menyebarkan/mentransfernya ke sektor-sektor dan daerah lain.

#### - Modal Organisasi

Jika mengacu pada kondisi modal organisasi dalam pelayanan publik inovatif bagi penyandang disabilitas, maka perlu dilakukan analisis dampak kualitas layanan terhadap kepuasan dan kepercayaan publik pada pemerintahan khususnya pemerintah daerah. Dalam hal ini terdapat peran kepemimpinan baik secara internal maupun eksternal dalam upaya meningkatkan kepercayaan pada pemerintah daerah yang dapat mempengaruhi kepuasan publik atas pelayanan yang diberikan. Selain itu, Pemerintah daerah harus perlu merekonstruksi pelayanan dasar untuk memenuhi kebutuhan publik (Lanin & Hermanto, 2018) termasuk dalam hal ini pelayanan dasar bagi para penyandang disabilitas.

Konteks modal organisasi harus dimaknai sebagai nilai dan simbol

dalam kehidupan organisasi birokrasi yang mengidentikkan birokrasi dengan kekuasaan dengan simbol pelayanan. Redefinisi misi dan visi birokrasi dipandang perlu dilakukan dengan tujuan menjadikan penerima pelayanan/pengguna jasa (termasuk penyandang disabilitas) sebagai sentral kehidupan birokrasi. Indikator akuntabilitas perlu diubah menjadi indikator hasil karena indikator akuntabilitas yang selama ini diupayakan hanya berpedoman pada pentingnya *compliance/* pemenuhan kebutuhan. Padahal semestinya penyelenggara pelayanan tidak mendasar pada pemenuhan kebutuhan saja melainkan perlu berorientasi pada kepuasan masyarakat termasuk di dalamnya para penyandang disabilitas. Jika hal ini bisa dilakukan, maka *responsiveness* dari sistem pelayanan publik akan dapat diwujudkan. Selain itu, masih perlunya konsep *Citizens charter* dalam setiap birokrasi pelayanan untuk dikembangkan. Konsep tersebut yang mendefinisikan jenis, persyaratan, waktu, dan mekanisme untuk protes. Sehingga dengan begitu, pemberdayaan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dapat lebih ditingkatkan lagi. Masyarakatpun akan memiliki posisi tawar yang baik/tinggi ketika berhadapan dengan birokrasi (Dwiyanto, 2002). Dengan demikian modal organisasi dalam pelayanan publik inovatif bagi penyandang disabilitas dapat dicapai secara optimal.

**PENUTUP**

Pelayanan publik inovatif bagi penyandang disabilitas di Kabupaten Garut masih perlu dilakukan berbagai peningkatan terutama mendorong adanya inovasi pelayanan yang mampu memberikan dampak secara langsung bagi penyandang disabilitas. Berbagai permasalahan seperti masih kurangnya fasilitas khusus bagi penyandang disabilitas pada penyelenggara pelayanan, masih kurangnya aksesibilitas, masih terbatasnya tenaga profesional dan masih adanya penyandang disabilitas yang tidak terdata merupakan berbagai permasalahan yang memerlukan penanganan pelayanan publik berbasis inovatif.

**REFERENSI**

- Dasgupta, M., & Gupta, R. K. (2009). Innovation in organizations: A review of the role of organizational learning and knowledge management. *Global Business Review, 10*(2), 203–224. <https://doi.org/10.1177/097215090901000205>
- Dwiyanto, A. (2002). Membangun Sistem Pelayanan Publik. *Populasi, 13*(1), 3–18.
- Eggers, W. D., & Singh, S. K. (2009). *The Public Innovator's Playbook: Nurturing bold ideas in government*. Deloitte. Harvard Kennedy School of Government.
- Gonzalez, R., Llopis, J., & Gasco, J. (2013). Innovation in public services: The case of Spanish local government. *Journal of Business Research, 66*(2), 103–110. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2013.02.028>
- Gray, P. (2020). Disclosure of disability in the Australian Public Service: What the statistics tell us. *Australian Journal of Career Development, 29*(1), 3–11. <https://doi.org/10.1177/1038416219843620>
- Krahn, G. L., Walker, D. K., & Correa-De-Araujo, R. (2015). Persons with disabilities as an unrecognized health disparity population. *American Journal of Public Health, 105*, S198–S206. <https://doi.org/10.2196/ajph.2014.0268>

- 10.2105/AJPH.2014.302182  
Lanin, D., & Hermanto, N. (2018). The effect of service quality toward public satisfaction and public trust on local government in Indonesia. *International Journal of Social Economics*, 46(3), 377–392. <https://doi.org/10.1108/IJSE-04-2017-0151>
- Mulgan, G., & Albury, D. (2003). *Innovation In The Public Sector* (Nomor October).
- Myhren, P., Witell, L., Gustafsson, A., & Gebauer, H. (2018). Incremental and radical open service innovation. *Services Marketing*, 32(2), 102–112. <https://doi.org/10.1108/JSM-04-2016-0161>
- Paquet, G. (2001). The New Governance, Subsidiarity, and the Strategic State, Governance in the 21st Century. In *OECD*. <https://doi.org/10.1787/9789264189362-en>
- Pasciana, R., Iriany, I. S., Mulyaningsih, & Febrina, R. I. (2019). Child Abuse in Garut Regency. *Review of Integrative Business and Economics Research*, 8(3), 39–50.
- Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 7 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Perlindungan Penyandang Disabilitas.
- Relawati, K. (2020). Dinas Sosial Garut Tanggapi Permasalahan Bantuan Sosial. [https://jabarprov.go.id/index.php/news/39187/Dinas\\_Sosial\\_Garut\\_Tanggapi\\_Permasalahan\\_Bantuan\\_Sosial](https://jabarprov.go.id/index.php/news/39187/Dinas_Sosial_Garut_Tanggapi_Permasalahan_Bantuan_Sosial)
- Suharto, S., Kuipers, P., & Dorsett, P. (2016). Disability terminology and the emergence of ‘diffability’ in Indonesia. *Disability and Society*, 31(5), 693–712. <https://doi.org/10.1080/09687599.2016.1200014>
- Sururi, A. (2016). Inovasi Kebijakan Publik (Tinjauan Konseptual dan Empiris). *Sawala Jurnal Administrasi Negara*, 4(September-Desember 2016), 1–14.
- Theme, C. (2016). *Disability Rights in Africa. January*.
- Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1997 tentang Penyandang Cacat
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2011 tentang Pengesahan *Convention on The Right of Person with Disabilities*
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas
- Wang, Q., Voss, C., Zhao, X., Wang, Z., Wang, Q., & Voss, C. (2015). Modes of service innovation: a typology. *Industrial Management & Data Systems*, 115(7), 1358–1382. <https://doi.org/10.1108/IMDS-03-2015-0067>
- Widinarsih, D. (2019). Penyandang Disabilitas di Indonesia: Perkembangan Istilah dan Definisi. *Jurnal Ilmu Kesejahteraan Sosial*, 20(2), 127–142.

Yeh, H. S., & Lin, W. I. (2018). Disability employment services under new public management: A comparison of Australia and Taiwan. *International Social Work, 61*(3), 437–450.  
<https://doi.org/10.1177/0020872816648201>

Zhao, T., & Grotz, J. (2019). The changing landscape of public service delivery systems for disabled people in China: a Shanghai case study. *Disability and Society, 34*(3), 498–503. <https://doi.org/10.1080/09687599.2018.1556492>