

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku Teks dan Jurnal/Karya Ilmiah

- Adiningrat G.P., Abdillah Y & Dewantara R.Y. (2015). *Kualitas Pelayanan Bagi Wisatawan Berkebutuhan Khusus (Disabilitas) di Hotel Berbintang Lima (Studi Pada Hotel Berbintang Lima di Kota Denpasar, Provinsi Bali)*. Malang : Jurnal Administrasi Bisnis (JAB), Vol. 28 No. 1 November 2015.
- Depdagri-LAN. (2007). *Modul Kebijakan Pelayanan Publik, Diklat Teknis Pelayanan Publik, Akuntabilitas dan Pengelolaan Mutu (Public Service Delivery, Accountability, and Quality Management)*. Jakarta : LAN.
- Dwimawanti, I. H. (2004). *Kualitas Pelayanan Publik (Salah Satu Parameter Keberhasilan Otonomi Daerah)*. "Dialogue" JIAKP, Vol.1, No.1, 109-116.
- Faelan, R. (2013). *Studi Tentang Kualitas Pelayanan Publik Pada Badan Perpustakaan Provinsi Kalimantan Timur*. Jurnal Administrasi Negara, volume 1, nomor 1, 56 – 69.
- Gasperz, Vincent. (1997). *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya)*. Yogyakarta : Gava Media.
- Henaulu A.K., Ardian S & Ely A.J. (2020). *Kualitas Pelayanan Bagi Wisatawan Difabel di Daerah Wisata Bahari Menggunakan SERVQUAL Method*. Ambon, Profisiensi, Vol.8 No.2; 154-163.
- Hunowu S.A.M. (2017). *Pemenuhan Hak-Hak Penyandang Disabilitas Dalam Pelayanan Publik di Bidang Fasilitas Umum di Kota Yogyakarta*. Yogyakarta : Skripsi, Universitas Islam Indonesia.
- Karniawati N & Apriati W. (2017). *Aspek Transparansi Dalam Kualitas Pelayanan Pada Penyediaan Aksesibilitas Trotoar Jalan Bagi Penyandang Disabilitas Tuna Netra di Kota Bandung*. Bandung : *Journal of Indonesian Public Administration and Governance Studies (JIPAGS)*, Volume 01 Nomor 01 Januari Tahun 2017, 1 – 17.
- Lestari T, Rosyadi S & Tobirin. (2022). *Collaborative Governance Dalam Pelayanan Publik (Studi Gerbang Penyandang Disabilitas Sukses di Kabupaten Banyumas)*. Jurnal Desentralisasi dan Kebijakan Publik (JDKP), E-ISSN : 2722-5259 Vol. 03 No. 01 (Maret 2022) DOI : 10.30656/jdkp.v3i1.3938.

- Lubis, A. H. (2008). *Kajian Aksesibilitas Difabel Pada Ruang Publik Kota Studi Kasus : Lapangan Merdeka*. Universitas Sumatra Medan.
- Lukman, Sampara. (2000). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta : STIALAN Press.
- Maryani, Meilani, N. L., Zulkarnaini. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik Bagi Kaum Difabel*. Jurnal Kebijakan Publik, Volume 9, Nomor 1, 1 – 68.
- Maulidah, S. (2014). *Pelayanan Publik. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*. Bandung : CV. Indra Prahasta.
- Melyanti I. M. (2017). *Dampak Pengembangan Kapasitas Organisasi Pada Peningkatan Kualitas Pelayanan Pendidikan Inklusif Bagi Anak Berkebutuhan Khusus (ABK) di SD N Mriyunan Sidayu Gresik*. Surabaya : Universitas Airlangga.
- Moenir, H.A.S. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Moleong, L. J. (2012). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Morgan, C., & Murgatroyd, S. (1994). *Total Quality Management in the Public Sector*. Buckingham, UK : Open University Press.
- Mulyawan, R. (2016). *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Bandung : Unpad Press.
- Napitupulu, Paimin. (2007). *Pelayanan Publik & Customer Satisfaction. Prinsip-Prinsip Dasar agar Pelayanan Publik Lebih Berorientasi pada Kepuasan dan Kepentingan Masyarakat*. Bandung : Alumni.
- Nurmandi, Achmad. (2010). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Sinergi Publishing.
- Parasuraman, A., Valarie A. Zeithmal, & Leonard L. Berry. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research*. *Journal Marketing*.
- Permadi, R. N., Arieasmieta, W. L., Amarullah, R. (2021). *Pemenuhan Sarana dan Prasarana bagi Masyarakat Berkebutuhan Khusus untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Daerah*. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 06 (1), 28 – 38.

- Prawira S. A. (2020). *Pengaruh Aksesibilitas, Inovasi dan Kualitas Pelayanan Fasilitas Publik Terhadap Kepuasan Penumpang Disabilitas di Kereta Rel Listrik Jakarta*. Skripsi thesis, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta.
- Priscyllia, F. (2016). *Kajian Hukum Terhadap Fasilitas Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas*. Lex Crimen Vol. V/No. 3.
- Putri G. H. (2011). *Aksesibilitas Difabel Dalam Ruang Publik (Studi Deskriptif Kualitatif Mengenai Aksesibilitas Difabel Dalam Ruang Publik Di Kota Surakarta)*. Skripsi Program Studi Sosiologi Universitas Sebelas Maret Surakarta.
- Rahayu S, dkk. (2013). *Pelayanan Publik Bidang Transportasi Bagi Difabel di Daerah Istimewa Yogyakarta*. Jurnal SOCIA. Vol 10. No 1.
- Sellang, K., Jamaluddin, Mustanir, A. (2019). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Dimensi, Konsep, Indikator dan Implementasinya)*. Porworejo Pasuruan : CV. Penerbit Qiara Media.
- Sugiyono. (2005). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : ALFABETA.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : ALFABETA.
- Sukei. (2020). *Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kepuasan Pengguna Terminal Tipe B di Jawa Timur)*. Surabaya : CV. Revka Prima Media.
- Sulfiana B. (2015). *Kualitas Layanan Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta (Studi Deskriptif tentang Kualitas Layanan Perpustakaan bagi Mahasiswa Difabel di Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta)*. Skripsi thesis, Universitas Airlangga.
- Tarsidi, D. (2012). *Kendala Umum yang Dihadapi Penyandang Disabilitas dalam Mengakses Layanan Publik*. JMSI_Anakku. Volume 10. Nomor 2. Universitas Pendidikan Indonesia.
- Therawati, C. A., Rusdarti. (2019). *Analisis Pelayanan Publik Bidang Transportasi Untuk Difabel di Kota Semarang*. *Indonesian Journal of Development Economics*, Vol 2 (2) : 387-394.
- Tjiptono, Fandy., & Anastasia Diana. (2003). *Total Quality Management (Edisi Revisi)*. Yogyakarta : ANDI.
- Zeithaml, Valarie A., A. Parasuraman & Leonard L. Berry. (1990). *Delivering Quality Service*. New York : The Free Press.

Peraturan Perundang-undangan

Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 98 Tahun 2017 Tentang Penyediaan Aksesibilitas Pada Pelayanan Jasa Transportasi Publik Bagi Pengguna Jasa Berkebutuhan Khusus.

Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 1998 Tentang Upaya Peningkatan Kesejahteraan Sosial Penyandang Cacat.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 42 Tahun 2020 Tentang Aksesibilitas Terhadap Permukiman, Pelayanan Publik dan Perlindungan Dari Bancana Bagi Penyandang Disabilitas.

Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1997 Tentang Panyandang Cacat.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Sumber Web

<https://dephub.go.id/post/read/kemenhub-mendorong-kesetaraan-aksesibilitas-transportasi-bagi-kelompok-rentan>

<https://jateng.bps.go.id/statictable/2022/03/22/2607/rekap-data-penyandang-masalah-kesejahteraan-sosial-pmks-provinsi-jawa-tengah-2021.html>

<https://www.instagram.com/p/B5mHqeilhgp/?igshid=YmMyMTA2M2Y=>