



# Konformitas teori birokrasi Weber pada pembangunan fasilitas layanan ramah disabilitas di lingkungan Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah

Attan Navaron<sup>1\*</sup>

<sup>1</sup> Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah, Semarang, Jawa Tengah 50252, Indonesia.

\*Korespondensi: attansmg.kemenagku@gmail.com

Diterima: 13 Mei 2024

Direvisi akhir: 20 Juli 2024

Disetujui: 31 Agustus 2024

## ABSTRAK

Reformasi birokrasi merupakan suatu program pemerintah yang harus dilakukan secara berlanjut dari tingkat pusat hingga daerah. Reformasi birokrasi merupakan sebuah proses yang membutuhkan perubahan. Salah satu perubahan yang dibutuhkan adalah layanan pada penyandang disabilitas. Untuk memenuhi perubahan tersebut, perubahan yang dilakukan dengan mengedepankan prinsip rasionalitas sebagaimana tercatat dalam teori birokrasi Weber. **Latar Belakang:** Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis konformitas teori birokrasi Weber pada pembangunan reformasi birokrasi pada Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah. **Metode:** Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kualitatif. Sumber data yang digunakan adalah sumber data sekunder dan analisis data dilakukan dengan pendekatan deskriptif. **Temuan:** Hasil penelitian memperlihatkan bahwa (1) inovasi dalam reformasi birokrasi dilakukan dengan mengedepankan rasionalitas, yakni menganalisa sumber daya dengan tujuan yang ingin dicapai, salah satu inovasi yang dibutuhkan adalah peningkatan kualitas layanan pada penyandang disabilitas dengan segala jenis keterbatasan termasuk penglihatan; (2) teori birokrasi Weber sesuai dengan implementasi birokrasi pada Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah jika didukung dengan linearitas kinerja dari atas hingga bawah dengan menyesuaikan pada sumber daya serta pelaksanaan kegiatan berdasarkan pada solusi danantisipasi masalah; (3) pengawasan dilakukan baik horizontal dan vertikal sehingga dapat mewujudkan efektifitas dan efisiensi kerja. **Kesimpulan:** prinsip rasionalitas dalam teori birokrasi Weber merupakan teori yang aplikatif dan solutif pada pembangunan reformasi birokrasi. **Kebaruan/Orisinalitas artikel ini:** temuan dalam penelitian ini menawarkan prinsip penting dari teori Weber yang potensial untuk diterapkan dalam upaya reformasi birokrasi.

**KATA KUNCI:** akuntabilitas; birokrasi Weber; penyandang disabilitas; rasionalitas, reformasi birokrasi.

## ABSTRACT

*Bureaucratic reform is a government program that must be continuously implemented from the central to the regional levels. Bureaucratic reform is a process that necessitates change. One of the necessary changes is in the services provided to people with disabilities. To meet this change, reforms are implemented with an emphasis on rationality principles as articulated in Weber's bureaucratic theory. **Background:** The aim of this research is to describe and analyze the conformity of Weber's bureaucratic theory in the development of bureaucratic reform at the Regional Office of the Ministry of Religious Affairs in Central Java Province. **Methods:** This study employs a qualitative approach, using secondary data sources, and data analysis is conducted using a descriptive approach. **Finding:** Innovation in bureaucratic reform is conducted by prioritizing rationality, which involves analyzing resources with specific goals in mind. One necessary innovation is the improvement of service quality for people with disabilities, including those with visual impairments. Weber's bureaucratic theory aligns with the implementation of bureaucracy at the Regional Office of the Ministry of Religious Affairs in Central Java Province when supported by performance linearity from top to bottom, adapting to resources, and conducting activities based on problem solutions and anticipation. Supervision is carried out both horizontally and vertically to achieve*

### Cara Pengutipan:

Navaron, A. (2024). Konformitas teori birokrasi weber pada pem-bangunan fasilitas layanan ramah disabilitas di lingkungan kanwil kementerian agama provinsi Jawa Tengah. *JDMCR: Journal of Disaster Management and Community Resilience*, 1(2), 47–59. <https://doi.org/10.61511/jdmcr.v1i2.1137>.

**Copyright:** © 2024 dari Penulis. Dikirim untuk kemungkinan publikasi akses terbuka berdasarkan syarat dan ketentuan dari the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).



work effectiveness and efficiency. **Conclusion:** The principle of rationality in Weber's bureaucratic theory is applicable and solution-oriented in the development of bureaucratic reform. **Novelty/Originality of this article:** The findings of this research present important principles from Weber's theory that have the potential to be applied in bureaucratic reform efforts.

**KEYWORDS:** accountability; weberian bureaucracy; people with disabilities; rationality; bureaucratic reform.

---

## 1. Pendahuluan

Reformasi birokrasi merupakan sebuah program pada Kementerian Agama yang harus ditindaklanjuti dengan beberapa strategi. Hal ini disebabkan oleh reformasi birokrasi merupakan suatu sistem pengorganisasian negara yang sangat rumit sehingga membutuhkan pengendalian operasional yang sistematis dan andal. Reformasi birokrasi bukan hanya pelaksanaan program sebagaimana program-program prioritas lain. Reformasi birokrasi membutuhkan strategi yang berkesinambungan sesuai dengan tuntutan kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, pemerintah daerah maupun pusat diharuskan untuk mengimplementasikan reformasi birokrasi bukan hanya pada komitmen, melainkan juga pada realita pelayanan masyarakat (Pramusinto & Purwanto, 2009). Demikian pula, Kementerian Agama tidak hanya mengimplementasikan pada tingkat pusat, tetapi juga sampai pada Kantor Kementerian Agama kabupaten/kota. Reformasi birokrasi pada Kementerian Agama bukan hanya dilaksanakan pada satuan kerja (kantor), tetapi juga dilakukan sampai pada tingkat madrasah.

Reformasi birokrasi merupakan sebuah proses perubahan mengenai kondisi birokrasi dengan mendasarkan pada empat kunci yakni. Pertama, reformasi birokrasi bukan sebuah hasil, melainkan suatu proses. Dengan demikian, reformasi birokrasi tersebut harus dilakukan perbaikan secara bertahap. Namun, proses tersebut harus terintegrasi sehingga linier dengan kebijakan yang sudah ditentukan. Kedua, reformasi birokrasi ditandai dengan suatu perubahan yang dinamis. Perubahan yang ditunjukkan dalam reformasi birokrasi harus sesuai dengan tujuan. Ketiga, perubahan pada reformasi birokrasi merupakan perubahan pada hal-hal penting sehingga perubahan tersebut dapat menjadi solusi atas permasalahan yang terjadi. Keempat, reformasi birokrasi dibentuk dengan tujuan untuk mewujudkan tatanan birokrasi yang lebih baik sehingga dapat melakukan pelayanan masyarakat dengan lebih maksimal (Sunarno, 2006).

Berdasarkan pada teori mengenai reformasi tersebut, dapat diketahui bahwa reformasi birokrasi merupakan proses yang tidak berhenti pada jangka waktu tertentu, tetapi reformasi birokrasi akan terus dilaksanakan dengan berbagai pembaharuan, inovasi, kreativitas yang ditujukan untuk perbaikan pelayanan. Dalam konteks Kementerian Agama reformasi birokrasi dilakukan sesuai dengan Peraturan Menteri Agama Nomor 29 Tahun 2020 tentang Roadmap Reformasi Birokrasi Kementerian Agama Tahun 2020—2024. Sesuai dengan aturan tersebut, reformasi birokrasi pada Kementerian Agama dilakukan pada delapan area perubahan dengan penjelasannya sebagai berikut.

Pertama, manajemen perubahan adalah melakukan perubahan pada peningkatan integritas dan kinerja tinggi sehingga dapat memperbaiki pola pikir dan budaya kerja aparatur sipil negara (ASN) Kementerian Agama. Kedua, peraturan perundang-undangan perlu ditata untuk mewujudkan regulasi yang linier, kondusif dan bermanfaat. Ketiga, dilakukan penataan dan penguatan organisasi, yakni untuk mewujudkan organisasi yang tepat fungsi. Keempat, dilakukan penataan tata laksana untuk mewujudkan sistem pemerintahan yang baik (*good governance*). Kelima, dilakukan penataan sistem manajemen sumber daya manusia, yakni untuk mewujudkan sumber daya manusia yang berintegritas, kompeten, profesional, berkinerja tinggi dan sejahtera. Keenam, akuntabilitas dikuatkan untuk meningkatkan kapasitas dan akuntabilitas kinerja. Ketujuh, pengawasan diperkuat untuk melakukan pengawasan yang komprehensif, maka dapat meminimalisasi terjadinya korupsi, kolusi dan nepotisme. Kedelapan, kualitas pelayanan publik

ditingkatkan untuk mewujudkan pelayanan prima pada masyarakat sehingga dapat meningkatkan kepuasan layanan pada masyarakat.

Dengan adanya kata kunci *perubahan* pada reformasi birokrasi, Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah beserta jajarannya berupaya untuk melakukan berbagai inovasi untuk dapat melakukan perbaikan. Adapun inovasi yang dijadikan prioritas utama adalah pada penguatan pengawasan. Pengawasan dinilai penting karena berhubungan dengan pelaksanaan kendali atas pekerjaan administrator pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah.

Salah satu inovasi dan ditindaklanjuti oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah adalah *strategic partner* dengan Inspektorat Jenderal Kementerian Agama. Inspektorat Jenderal Kementerian Agama memiliki Agenda Prioritas Kerja (APP) bahwa Inspektorat Jenderal berperan sebagai *strategic partner* bagian satuan kerja yakni dengan melakukan *early warning* pada pelaksanaan program pemerintah. Inovasi kedua yang menjadi perhatian Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah adalah *dynamic government*, yakni akselerasi reformasi birokrasi, yakni dengan menerapkan birokrasi yang agile, fleksibel, dan adaptif.

Sejalan dengan inisiasi tersebut, Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah harus melakukan telaah atas reformasi birokrasi yang sudah dilaksanakan yang pada intinya untuk melaksanakan reformasi birokrasi harus melakukan perbaikan pada tiga hal, yakni organisasi, sumber daya manusia, dan manajemen (Kadir, 2018). Organisasi dilakukan perbaikan dengan menata manajemen dalam organisasi tersebut. Seluruh pelaksanaan manajemen organisasi mulai dari perencanaan hingga evaluasi harus ditata ulang sehingga dapat memperoleh sistem manajemen yang efektif dan efisien. Sumber daya manusia dilakukan penataan kualitasnya dan juga moralnya sehingga dengan reformasi birokrasi tidak akan timbul lagi korupsi, kolusi, dan nepotisme. Untuk meningkatkan kualitas implementasi reformasi birokrasi dapat dengan menerapkan berbagai teori, salah satunya dalam konsep birokrasi Max Weber.

Menurut Weber dalam Kadir (2018), birokrasi merupakan suatu sistem administrasi yang terorganisir dengan baik, tersusun dan berjenjang, dan rasional sehingga akan tercipta sistem administrasi yang efektif dan efisien. Weber menerapkan prinsip rasionalitas dalam melaksanakan reformasi birokrasi karena tindakan rasionalitas menekankan pada nilai yang dilakukan untuk alasan dan tujuan yang berkaitan dengan nilai-nilai. Rasionalitas merupakan hasil telaah untuk melakukan penentuan atas sejumlah pilihan berdasarkan standar yang logis (Yamin & Destira, 2021).

Permasalahan rasionalitas dalam suatu organisasi merupakan sumber dari berbagai permasalahan yang terjadi dalam implementasi reformasi birokrasi. Hal ini dikarenakan perilaku, sikap ASN yang tidak bertindak sesuai dengan reformasi birokrasi, misalnya lambat, berbelit-belit, malas, tidak peka, dan tidak inovatif yang sangat bertentangan dengan asas reformasi birokrasi. Permasalahan rasionalitas tersebut yang menjadi masalah pada reformasi birokrasi di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah. Dengan demikian, dilakukan penelitian untuk mendeskripsikan dan menganalisis konformitas teori birokrasi Weber pada pembangunan reformasi birokrasi di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah.

Reformasi birokrasi merupakan suatu usaha untuk melakukan perubahan dalam suatu organisasi. Birokrasi merupakan organisasi formal yang bersifat hierarkis dan didukung dengan aturan-aturan atau undang-undang untuk mengatur pekerjaan orang-orang agar lebih efektif dan efisien sehingga dapat mencapai tujuan organisasi (Santosa, 2017). Hal ini sebagaimana diungkapkan oleh Hayat (2017) bahwa untuk dapat mencapai tujuan organisasi yang efektif dan efisien, harus dilakukan telaah pada setiap kegiatan harus bersifat rasional, yakni logis dan ilmiah. Seluruh program kegiatan yang akan dilakukan oleh pegawai harus dilaksanakan dengan prinsip rasional, khususnya dalam melakukan pertimbangan kepemilikan dan pemanfaatan sumber daya yang dimiliki oleh organisasi tersebut sehingga lebih efektif dan efisien (Hayat, 2017).

Dengan demikian, untuk mewujudkan reformasi birokrasi tersebut Weber memberikan deskripsi mengenai tipe ideal sebuah birokrasi. Pertama, *hierarchical structure involving delegation of authority from the top to the bottom of organization*; birokrasi yang tepat adalah birokrasi yang mempunyai struktur hirarki sehingga dapat melakukan pendelegasian wewenang dari atas ke bawah organisasi. Kedua, *a series of officials positions officer, each having prescribed duties and responsibilities*; birokrasi harus mempunyai serangkaian pejabat yang menduduki posisi serta tugas tertentu dan mempunyai tanggung jawab yang sudah ditentukan. Ketiga, *formal rules, regulation and standards governing operations of the organization and behavior of its members*; birokrasi harus mempunyai aturan formal, peraturan, dan standar yang dapat digunakan sebagai aturan atau pedoman dalam operasional organisasi dan perilakunya. Keempat, *technically qualified personal employed on a career basis, with promotion based on qualification and performance*; birokrasi yang tepat adalah birokrasi yang mempekerjakan orang berdasarkan kualifikasi teknis untuk menentukan karir, dan jenjang promosi karir berdasarkan kualifikasi dan kinerja (Sumaryadi, 2016)

Sehubungan dengan reformasi birokrasi ditujukan untuk meningkatkan kualitas layanan masyarakat, hal utama yang harus diperhatikan dalam reformasi birokrasi adalah pelayanan publik. Setiap manusia membutuhkan pelayanan, sehingga dapat diartikan bahwa pelayanan merupakan kebutuhan yang tidak dapat dipisahkan dalam setiap aktivitas pemerintah (Sinambela, 2017). Dengan demikian, pelayanan publik merupakan sebuah kegiatan atau sebuah aktivitas yang dilakukan oleh organisasi dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan manusia (Hardiansyah, 2018). Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa tujuan dilaksanakan pelayanan publik adalah untuk memberikan pelayanan guna mewujudkan kepuasan masyarakat. Namun, mewujudkan kepuasan masyarakat membutuhkan suatu usaha karena pelayanan publik dapat berupa pelayanan jasa dan pelayanan administratif.

Menurut Ibrahim dalam Hardiansyah (2018), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi yang dinamis, yakni yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan. Kondisi kualitas pelayanan ditentukan pada saat melakukan pelayanan tersebut. Dengan demikian, untuk mewujudkan kualitas pelayanan publik guna mewujudkan kepuasan layanan harus dilakukan identifikasi variabel yang dapat dikelola sehingga meminimalisasi terjadinya ketidakpuasan layanan. Penentuan identifikasi sangat penting karena kualitas pelayanan merupakan suatu hal yang abstrak sehingga untuk memudahkan pengelolaan dalam mewujudkan kepuasan masyarakat, harus dilakukan telaah pada identifikasi tersebut.

Menurut Sinambela (2017) kualitas pelayanan publik dapat diwujudkan dengan meningkatkan kualitas beberapa variabel. Pertama adalah transparansi, yakni organisasi harus memberikan pelayanan yang bersifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan pelayanan tersebut. Kedua adalah akuntabilitas, yakni organisasi harus melakukan pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan baik pada pemerintah maupun pada masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Ketiga adalah kondisional, yakni organisasi harus melakukan pelayanan sesuai dengan kondisi dan kapabilitas pemberi ataupun penerima pelayanan, dengan tetap memegang teguh prinsip efektifitas dan efisiensi.

Keempat adalah partisipatif, yakni organisasi memberikan pelayanan dengan memegang teguh pada pemberian perhatian pada aspirasi dan harapan masyarakat. Dengan demikian, pelayanan organisasi yang diberikan menjawab semua kebutuhan dan keinginan masyarakat dengan memperhatikan lebih mengutamakan kepentingan bersama. Kelima adalah kesamaan hak. Organisasi memberikan pelayanan tanpa membedakan sehingga semua masyarakat mendapat perlakuan dan pelayanan yang sama. Pelayanan yang diberikan oleh organisasi tidak boleh dibedakan berdasarkan suku, ras, agama, golongan, status sosial, pendidikan, jenis kelamin, dan sebagainya. Keseimbangan hak dan kewajiban adalah organisasi memberikan pelayanan dengan memperhatikan aspek

keadilan pada masyarakat. Tidak ada golongan masyarakat tertentu yang mendapat perlakuan istimewa.

Sejalan dengan teori mengenai kualitas pelayanan publik, terdapat dua poin yang harus dilakukan pembangunan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat, yakni poin kondisional dan persamaan hak. Sebagaimana diketahui, dalam masyarakat terdapat berbagai kondisi masyarakat dengan demografi dan kondisi yang berbeda, seperti halnya terdapat masyarakat yang mempunyai keterbatasan fisik atau menderita cacat fisik (disabilitas) sehingga membutuhkan perlakuan dan pelayanan yang berbeda. Masyarakat dengan keterbatasan fisik mempunyai hak-hak yang sama sebagaimana manusia pada umumnya, dengan demikian, pada pelayanan pemerintah diperlukan penyediaan fasilitas-fasilitas yang mendukung kemudahan layanan pada masyarakat tersebut.

Akses infrastruktur pada tempat umum harus mendukung seluruh kebutuhan masyarakat, termasuk kelompok lain, terutama penyandang disabilitas. Tentunya hal ini membutuhkan standar teknis untuk membangun infrastruktur yang ramah bagi penyandang disabilitas. Pada dasarnya, akses infrastruktur bagi kelompok penyandang disabilitas harus menjadi prioritas untuk mendukung lingkungan yang inklusif. Selain itu, Pasal 34 (3) menyatakan bahwa "Negara bertanggungjawab atas penyediaan fasilitas kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak". Artinya, negara bertanggung jawab menyediakan semua fasilitas kesehatan dan pelayanan publik kepada masyarakat (Jefri, 2016).

Pada saat ini, hampir pada seluruh kantor Kementerian Agama ramah disabilitas, di antaranya adalah dengan menyediakan jalan untuk kursi roda sehingga masyarakat yang membutuhkan pelayanan pada Kantor Kementerian Agama tidak akan mengalami kesulitan akses. Namun, masyarakat dengan disabilitas tidak hanya masyarakat yang mempunyai cacat fisik tidak dapat berjalan sehingga membutuhkan sarana khusus. Banyak juga terdapat masyarakat yang mempunyai keterbatasan lain, di antaranya, yaitu keterbatasan dalam hal penglihatan yang membutuhkan pelayanan yang sama.

Untuk melakukan telaah mengenai konformitas teori birokrasi Weber pada layanan disabilitas, perlu diketahui terlebih dahulu mengenai definisi disabilitas. Disabilitas adalah keterbatasan seseorang sehingga tidak dapat melakukan kegiatan-kegiatan dengan cara sebagaimana manusia normal pada umumnya, ketidakmampuan tersebut dikarenakan penurunan atau adanya gangguan kemampuan seseorang tersebut (WHO, 2011). Jumlah penyandang disabilitas di Indonesia membutuhkan perhatian khusus dari pemerintah karena masyarakat dengan penyandang disabilitas mempunyai hak yang sama sebagaimana manusia normal. Manusia dengan penyandang disabilitas membutuhkan layanan pendidikan, kesehatan, kesejahteraan, dan kebahagiaan yang sama sebagaimana manusia normal (Pramashela & Rachim, 2022). Dengan demikian pada konteks konformitas teori Weber dalam hal pemenuhan sarana prasarana layanan untuk penyandang disabilitas dibutuhkan pemenuhan dengan prinsip rasional. Dalam arti, pemenuhan sarana prasarana untuk penyandang disabilitas tidak hanya menyediakan layanan sarana prasarana tetapi layanan sarana prasarana penunjang disabilitas harus berguna dan bermanfaat dengan prinsip efektifitas dan efisiensi.

Sejak pemerintah Indonesia meratifikasi *Convention on the Rights of Persons with Disabilities* (CRPD) melalui UU Nomor 19 Tahun 2011, di Indonesia sangat gencar melakukan penghapusan diskriminasi yang sering dialami oleh para penyandang disabilitas (Tan & Ramadhani, 2020). Konvensi hak penyandang disabilitas merupakan awal untuk melakukan perlindungan pada hak-hak penyandang disabilitas dengan menekankan pada hak-hak umum bagi penyandang disabilitas di Indonesia. Pada *Convention on the Rights of Persons with Disabilities* (CRPD) mengatur mengenai kekuasaan dan kewajiban negara bagi para penyandang disabilitas (Nasution & Marwandianto, 2019).

Hal tersebut sebagaimana terdapat dalam Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas yang menjelaskan bahwa penyandang disabilitas mempunyai hak pelayanan publik meliputi hak memperoleh akomodasi yang layak selama pelayanan publik secara optimal, wajar, bermartabat tanpa diskriminasi, pendampingan, penerjemahan, dan penyediaan fasilitas yang dapat diakses di tempat layanan publik tanpa

biaya tambahan. Penyandang disabilitas mempunyai hak kesempatan yang sama dengan masyarakat lainnya.

Adanya payung hukum tersebut, maka penyandang disabilitas juga mempunyai kesamaan hak dengan manusia normal dalam hal pemanfaatan layanan publik. Pelayanan publik baik barang maupun jasa digunakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik terbagi menjadi tiga bagian, yakni pelayanan administratif yang menghasilkan produk dokumen resmi yang dibutuhkan masyarakat, pelayanan jasa yang menghasilkan jasa layanan masyarakat, dan pelayanan barang yang menghasilkan jenis barang-barang yang dibutuhkan oleh masyarakat (Mutia, 2017). Pada konteks layanan untuk penyandang disabilitas pada Kantor Kementerian Agama adalah layanan dalam bidang jasa, seperti halnya layanan pendaftaran haji, layanan nikah, layanan pendidikan madrasah, layanan wakaf, layanan zakat, dan layanan-layanan jasa lainnya.

Untuk dapat mengakses layanan tersebut, pada seluruh satuan kerja telah disediakan sarana berupa jalan khusus untuk penyandang disabilitas, tetapi layanan tersebut belum dapat ditujukan bagi seluruh penyandang disabilitas yang mempunyai keterbatasan pada bagian penglihatan. Dengan demikian, perlu dilakukan rasionalitas penyediaan sarana prasarana bagi penyandang disabilitas dengan mendasarkan pada teori birokrasi Weber. Teori birokrasi Weber mengemukakan bahwa birokrasi rasional makin dibutuhkan dan makin penting karena memiliki serangkaian ciri ketetapan, kesinambungan, disiplin kekuasaan, keajegan (reliabilitas) yang menjadikan secara teknis merupakan bentuk organisasi yang paling memuaskan, baik bagi pemegang otoritas maupun bagi semua kelompok kepentingan lain. Terdapat tiga alasan Weber mengemukakan konsep legitimasi yang dapat menopang otoritas legal sebagai rasional, yaitu sebagai berikut.

Pertama, legitimasi mencakup gagasan, yaitu baik tujuan maupun nilai-nilai dapat dirumuskan dalam suatu aturan hukum yang pasti atau disebut dengan kode legal. Kedua, peraturan hukum yang abstrak dapat digunakan atau diterapkan pada suatu kasus atau masalah yang terjadi di masyarakat, sedangkan administrasi meliputi segala pencapaian kepentingan yang ada pada kerangka aturan tersebut. Ketiga, Adanya petugas atau person-person yang melakukan kegiatan atau tugas khusus (Wakhid, 2011). Untuk menindaklanjuti teori mengenai disabilitas dan konformitas teori birokrasi Weber, perlu dilakukan telaah dengan tujuan untuk meninjau adanya konformitas teori birokrasi Weber pada pembangunan fasilitas layanan ramah disabilitas di lingkungan Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah.

## 2. Metode

Penelitian ini membahas konformitas teori birokrasi Weber pada pembangunan fasilitas layanan ramah disabilitas di lingkungan Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah. Secara metodologis, penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Metode ini digunakan untuk memahami secara mendalam topik penelitian yang dituju.

Data yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah data sekunder. Data ini tidak diperoleh langsung dari lapangan, tetapi dari sumber lain, yakni jurnal, dokumen, buku referensi dan aturan perundang-undangan. Data yang diperoleh dilakukan uji keabsahan dengan menggunakan triangulasi sumber. Selanjutnya, data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan pendekatan deskriptif.

## 3. Hasil dan Pembahasan

Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah sebagai salah satu satuan kerja Kementerian Agama Republik Indonesia melakukan berbagai perubahan layanan masyarakat dengan lebih menekankan pada kepuasan pelanggan yakni masyarakat. Adanya reformasi birokrasi digunakan sebagai moment tepat untuk melakukan pembangunan yang berkesinambungan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat dalam hal

kualitas layanan. Dalam kaitannya dengan reformasi birokrasi berupa peningkatan kualitas layanan yang dapat dimanfaatkan oleh seluruh masyarakat, tidak diperbolehkan adanya diskriminasi. Dengan kata lain, layanan tidak hanya dimanfaatkan oleh manusia normal, tetapi juga oleh penyandang disabilitas. Maka dari itu, Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah menyerukan inisiasi untuk memfasilitasi seluruh masyarakat dengan disabilitas akan diberikan layanan sama seperti manusia normal. Hal tersebut sejalan dengan jumlah penyandang disabilitas di Jawa Tengah yang mencapai 22,5 (dua puluh dua juta lima ratus ribu) orang (Moerdijat, 2023). Besarnya jumlah penyandang disabilitas di Provinsi Jawa Tengah membutuhkan perhatian serius dari pemerintah. Pada konteks Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah yang mempunyai tugas pokok dan fungsi melakukan layanan masyarakat sejak manusia tersebut menikah hingga meninggal, sejumlah 22,5 (dua puluh dua juta lima ratus ribu) orang akan membutuhkan layanan di seluruh wilayah Jawa Tengah secara tersebar

Adanya kondisi tersebut, Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah menginstruksikan agar seluruh satuan kerja hingga level Kantor Urusan Agama Kecamatan menyediakan fasilitas untuk penyandang disabilitas sehingga seluruh masyarakat dengan segala kondisi dan demografi dapat memanfaatkan layanan dengan mudah. Hal tersebut sejalan dengan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas yakni penyandang disabilitas mempunyai hak untuk mengakses pelayanan publik. Pada konteks penyediaan layanan publik untuk penyandang disabilitas, sudah dilakukan penelitian oleh para peneliti terdahulu, diantaranya adalah penyediaan fasilitas layanan publik untuk remaja karena banyak fasilitas layanan publik yang belum disediakan untuk remaja misalnya dalam layanan Pendidikan yang seharusnya sudah diberikan oleh pemerintah (Fathimah & Apsari, 2020). Penelitian berikutnya adalah penyediaan fasilitas bidang ekonomi, pendidikan, kesehatan, dan transportasi umum bagi penyandang disabilitas dan kusta serta psikososial di Kabupaten Tegal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyandang disabilitas membutuhkan dukungan keluarga sehingga dapat memanfaatkan fasilitas umum (Mumpuni & Zainudin, 2017). Dengan demikian, pada hasil penelitian tersebut, penyandang disabilitas masih membutuhkan bantuan keluarga atau belum dapat bersikap mandiri dalam mengakses layanan publik.

Penelitian mengenai penyediaan layanan publik juga dilakukan pada disabilitas tunadaksa di Yogyakarta yang membutuhkan sarana prasarana di universitas. Hasil penelitian tersebut menjelaskan bahwa mahasiswa tuna daksa membutuhkan sarana prasarana fisik, misalnya pedestrian, pintu, lift, ramp dan toilet khusus untuk penderita difabel (Jefri, 2016). Hasil penelitian tersebut sejalan dengan kebutuhan penyandang disabilitas juga membutuhkan layanan sanitasi pada layanan umum seperti halnya pada stasiun, bandara, terminal dan tempat lain (Lustiyati & Rahmuniyati, 2019).

Penyandang disabilitas pendengaran atau penyandang tuli juga membutuhkan fasilitas dalam mengakses informasi publik. Namun, karena tidak semua instansi pemerintah mempunyai fasilitas tersebut, akses bagi penyandang disabilitas pendengaran juga mengalami hambatan (Bharoto, 2015). Penelitian tersebut juga sejalan dengan penelitian di Serang bahwa penyandang disabilitas juga membutuhkan sarana prasarana pada jalanan umum/pedestrian (Hasanah, 2017). Penelitian selanjutnya menyatakan bahwa penyandang disabilitas juga membutuhkan fasilitas layanan pada perbankan, bahkan pada layanan perbankan dibutuhkan pegawai yang mempunyai kemampuan untuk membaca huruf brailey sehingga penyandang disabilitas penglihatan dapat memanfaatkan layanan perbankan secara mandiri (Buana & Rudy, 2019).

Penelitian mengenai disabilitas bukan hanya sekedar himbuan untuk menyediakan sarana prasarana, tetapi juga pentingnya untuk membuat suatu kebijakan yang mengharuskan seluruh layanan umum harus didesain secara universal, yakni desain layanan umum harus dapat dimanfaatkan baik oleh manusia normal ataupun oleh manusia dengan penyandang disabilitas (Dawud dkk., 2019).

Penelitian terdahulu juga dilakukan pada transportasi publik, yakni adanya kebutuhan penyandang disabilitas untuk memperoleh perlakuan khusus pada transportasi publik dengan tujuan agar penyandang disabilitas dapat melakukan aktivitas tanpa hambatan

(Zakiyah & Fadiyah, 2020). Selanjutnya, selain transportasi publik, penyandang disabilitas juga membutuhkan sarana prasarana khusus untuk pejalan kaki disabilitas yang membutuhkan jalur tersendiri (Avianto & Fauziyah, 2020). Berdasarkan pada hasil penelitian terdahulu, dapat diketahui bahwa banyaknya macam keterbatasan pada penyandang disabilitas. Maka dari itu, dibutuhkan perlakuan yang berbeda sesuai dengan keterbatasan yang diderita oleh masing-masing penyandang disabilitas. Pemenuhan satu unsur sarana saja belum dapat memenuhi kebutuhan seluruh penyandang disabilitas yang sangat mungkin mengakses layanan publik.

Menindaklanjuti beberapa penelitian terdahulu yang sudah dilakukan, mayoritas sarana prasarana yang disediakan bagi penyandang disabilitas adalah berupa fasilitas fisik seperti halnya jalur khusus untuk penyandang disabilitas pejalan kaki, toilet khusus, *lift*, lintasan untuk kursi roda, tempat duduk bagi penumpang berkebutuhan khusus dan sarana lainnya. Namun, sangat minim layanan yang digunakan untuk penyandang disabilitas penglihatan. Kondisi tersebut sebagaimana yang terjadi pada satuan kerja di lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah, bahwa seluruh satuan kerja mempunyai sarana prasarana untuk penyandang disabilitas secara umum, namun belum terdapat sarana prasarana bagi penyandang disabilitas penglihatan. Dengan demikian, adanya sarana prasarana yang sudah disiapkan pada seluruh satuan kerja di lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah belum ramah bagi penyandang disabilitas penglihatan dan belum mendukung kemandirian penyandang disabilitas dengan keterbatasan penglihatan.

Menindaklanjuti hal tersebut, dapat dilakukan telaah bahwa penyediaan sarana prasarana bagi penyandang disabilitas harus memiliki konformitas dengan teori birokrasi Weber yang menekankan pada aspek rasionalitas. Aspek rasionalitas yang ditelaah di sini berkaitan dengan tindakan rasionalitas menekankan pada nilai yang dilakukan untuk alasan dan tujuan yang berkaitan dengan nilai-nilai. Adapun nilai yang ingin diwujudkan adalah kemandirian bagi penyandang fasilitas dalam penggunaan layanan publik di Kementerian Agama.

Pada kaitannya dengan pembangunan reformasi birokrasi pada lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah, layanan yang ramah untuk penyandang disabilitas saat ini belum dikatakan memenuhi unsur keadilan karena bagi penyandang disabilitas penglihatan masih membutuhkan bantuan ketika akan menggunakan layanan publik. Kelemahan masih terdapat pada pemenuhan fasilitas bagi penyandang disabilitas penglihatan, dan belum memenuhi unsur rasionalitas. Adapun kelemahan yang terdapat pada pemenuhan fasilitas layanan penyandang disabilitas adalah sebagai berikut.

Belum ada konformitas rasionalitas teori Weber dalam memenuhi sarana prasarana bagi penyandang disabilitas dengan segala jenis keterbatasan. Pemenuhan masih terbatas pada pemenuhan sarana prasarana untuk keterbatasan fisik nonpenglihatan, padahal pengguna layanan adalah masyarakat dengan segala jenis keterbatasan. Selain itu, belum ada kebijakan yang dibuat oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah berupa pemenuhan sarana prasarana layanan khususnya bagi seluruh penyandang disabilitas dengan segala jenis keterbatasan. Dengan demikian, payung hukum untuk menyeragamkan pemenuhan sarana prasarana pada lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah belum tersedia. Belum ada keseragaman dalam pemenuhan sarana prasarana bagi penyandang disabilitas. Masing-masing satuan kerja menerjemahkan sesuai dengan kesepakatan secara internal pada satuan kerja tersebut. Inovasi dan kreatifitas dalam melakukan penyediaan sarana prasarana bagi penyandang disabilitas tidak sama untuk setiap satuan kerja. Terakhir, tidak ada hukuman atau sanksi bagi satuan kerja yang belum menyediakan sarana prasarana penyandang disabilitas. Tidak adanya hukuman atau sanksi karena belum adanya aturan yang jelas dari Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah walaupun secara nasional sudah terdapat aturan sebagaimana dalam Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas.

Dengan kelemahan tersebut, sehubungan dengan pembangunan reformasi birokrasi adalah suatu Upaya yang berkesinambungan, perlu dilakukan perubahan secara terus



menerus. Pada konteks Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah yang menjalankan reformasi birokrasi dengan perubahan pada delapan area. Sarana prasarana bagi penyandang disabilitas dapat dimulai dari penataan peraturan perundang-undangan atau aturan mengenai hal tersebut yang dibuat oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah. Aturan tersebut untuk menyeragamkan pemenuhan fasilitas bagi penyandang disabilitas di seluruh Jawa Tengah. Peraturan tersebut digunakan untuk peningkatan kualitas layanan publik, yakni reformasi birokrasi dilakukan untuk mewujudkan pelayanan prima pada masyarakat. Dengan demikian, hal itu dapat meningkatkan kepuasan layanan pada masyarakat.

Kaitannya dengan teori birokrasi Weber, adanya kebutuhan untuk memenuhi sarana prasarana harus dilakukan dengan menggunakan prinsip rasionalitas. Namun, rasionalitas selalu menjadi sumber dari berbagai permasalahan yang terjadi dalam implementasi reformasi birokrasi. Hal ini dikarenakan perilaku, sikap ASN yang tidak bertindak sesuai dengan reformasi birokrasi. Pada kaitannya dengan penyandang disabilitas, keterbatasan fisik dapat menjadi alasan untuk administrator tidak segera menyelesaikan kebutuhan layanan yang diajukan oleh penyandang disabilitas. Padahal sebagaimana diungkapkan oleh Ibrahim dalam Hardiansyah (2018), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi yang dinamis yakni yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan. Kondisi kualitas pelayanan ditentukan pada saat melakukan pelayanan tersebut. Jika sarana prasarana bagi penyandang disabilitas penglihatan tidak tercukupi sehingga layanan dilakukan dengan sangat lambat karena alasan keterbatasan fisik pemohon layanan, maka kualitas layanan menjadi menurun. Pada sisi lain, layanan yang diberikan tidak memenuhi kesamaan hak bagi masyarakat pemohon layanan.

Untuk memberikan solusi atas rasionalitas dalam permasalahan belum terlengkapinya sarana prasarana bagi penyandang disabilitas, dapat dilakukan beberapa tahapan berikut. Pertama, melakukan penyamaan persepsi dan cara pandang mengenai kualitas layanan bagi penyandang disabilitas. Pada konteks ini sangat penting untuk menekankan prinsip *human governance*. Menurut Baggini, *human governance* perlu dilakukan dengan tujuan untuk memberikan penghargaan setiap individu dalam proses administrasi publik (Thoha, 2008). Namun penyelenggaraan *human governance* dalam layanan publik masih harus ditingkatkan implementasinya dalam hal akuntabilitas social, Pendidikan, kesamaan dan kebebasan, sustainability dan kinerja (Darmadi dkk., 2021). Kedua, merumuskan aturan pemenuhan sarana prasarana bagi penyandang disabilitas. Aturan tersebut digunakan untuk menyamakan aturan, persepsi, macam sarana prasarana yang disediakan, dan sanksi bagi satuan kerja yang tidak memenuhi sarana prasarana bagi penyandang disabilitas.

Ketiga, melakukan perumusan kualitas layanan, khususnya bagi penyandang disabilitas dengan segala jenis keterbatasan. Perumusan kualitas layanan juga digunakan untuk menyamakan kualitas layanan antara manusia normal dengan penyandang disabilitas. Keempat, menentukan sarana prasarana yang harus ada pada satuan kerja di lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah yang bukan hanya untuk memenuhi penyandang disabilitas nonpenglihatan, melainkan juga penyandang disabilitas penglihatan. Dengan demikian, dibutuhkan sarana prasarana yang ramah pada penyandang buta. Sebagai contoh terdapat form-form layanan yang menggunakan huruf braille, meningkatkan kemampuan sumber daya manusia yang dapat membaca huruf braille. Kelima, melakukan evaluasi atas penggunaan sarana prasarana penyandang disabilitas setiap tahun. Tujuan dilakukan evaluasi adalah untuk meningkatkan kualitas layanan disesuaikan dengan tingkat kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan pada rangkaian pencapaian rasionalitas untuk mewujudkan pembangunan birokrasi, reformasi birokrasi yang dilakukan pada lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah bukan hanya sekedar memenuhi hak bagi penyandang disabilitas, tetapi juga menekankan pada asas manfaat untuk pencapaian kemandirian bagi penyandang disabilitas.

## 4. Kesimpulan

Adapun kesimpulan dalam analisis ini adalah sebagai berikut. Reformasi birokrasi merupakan suatu proses untuk selalu melakukan perbaikan atas layanan pemerintah dengan tujuan meningkatkan kepuasan layanan masyarakat. Salah satu masyarakat yang perlu mendapat layanan dengan hak yang sama adalah penyandang disabilitas. Layanan pada penyandang disabilitas yang familiar dan sudah diterapkan pada satuan kerja di lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah adalah layanan bagi penyandang disabilitas non penglihatan, sedangkan banyak masyarakat yang menyandang disabilitas penglihatan juga membutuhkan pelayanan dan hak yang sama.

Untuk memenuhi kebutuhan layanan umum pada penyandang disabilitas dengan segala jenis keterbatasan, dibutuhkan konformitas teori birokrasi Weber yang menekankan pada rasionalitas dalam melaksanakan kebijakan. Rasionalitas terbentuk jika Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah membuat kebijakan aturan untuk penyeragaman layanan, sarana prasarana, dan dilakukan evaluasi. Hal ini dilakukan karena pemenuhan sarana prasarana bukan sebatas hanya memenuhi hak penyandang disabilitas, tetapi juga memperhatikan asas manfaat untuk mewujudkan kemandirian pada penyandang disabilitas.

### Kontribusi Penulis

Penulis berkontribusi dalam penulisan artikel ini.

### Pendanaan

Penelitian ini tidak menggunakan pendanaan eksternal.

### Pernyataan Dewan Peninjau Etis

Tidak berlaku.

### Pernyataan *Informed Consent*

Tidak berlaku.

### Pernyataan Ketersediaan Data

Tidak berlaku.

### Konflik Kepentingan

Penulis menyatakan tidak ada konflik kepentingan.

### Akses Terbuka

©2024. Artikel ini dilisensikan di bawah Lisensi Internasional Creative Commons Attribution 4.0, yang mengizinkan penggunaan, berbagi, adaptasi, distribusi, dan reproduksi dalam media atau format apa pun. Selama Anda memberikan kredit yang sesuai kepada penulis asli dan sumbernya, berikan tautan ke lisensi Creative Commons, dan tunjukkan jika ada perubahan. Gambar atau materi pihak ketiga lainnya dalam artikel ini termasuk dalam lisensi Creative Commons artikel tersebut, kecuali dinyatakan lain dalam batas kredit materi tersebut. Jika materi tidak termasuk dalam lisensi Creative Commons artikel dan tujuan penggunaan Anda tidak diizinkan oleh peraturan perundang-undangan atau melebihi penggunaan yang diizinkan, Anda harus mendapatkan izin langsung dari pemegang hak cipta. Untuk melihat salinan lisensi ini, kunjungi: <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

### Daftar Pustaka

Kadir, A. (2018). Prinsip-Prinsip Dasar Rasionalisasi Birokrasi Max Weber pada Organisasi Perangkat Daerah Kota Kendari Provinsi Sulawesi Tenggara. *Jurnal Analisis Pelayanan*

- dan Kebijakan Publik, 1(1), 40-54. <https://doi.org/10.31947/jakpp.v1i1.17>.
- Avianto, B.N. & Fauziyah, S. (2020). Pelayanan Aksesibilitas Jalur Ramah Disabilitas di Trotoar Jalan Margonda Kota Depok. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 5(9), 77–81. <https://doi.org/10.36418/syntax-literat.v5i9.1582>.
- Bharoto, A. (2015). Minimnya Akses Informasi Publik bagi Masyarakat Tuli di Indonesia. *Jurnal Difabel*, 2(2), 323–329.
- Buana, I.K.S. & Rudy, D. (2019). Aksesibilitas sebagai Bentuk Kemandirian bagi Difabel dalam Menggunakan Fasilitas Pelayanan Publik pada Perbankan. *Kertha Negara: Journal Ilmu Hukum*, 7(1), 1–14.
- Darmadi, D., Rania, G., Fitriana, A.R.D., & Setiawan, A.B. (2021). Human Governance: Aksesibilitas Fasilitas Publik Terhadap Penyandang Disabilitas. *Jurnal Socius: Journal of Sociology Research and Education*, 8(2), 100. <https://doi.org/10.24036/scs.v8i2.329>.
- Dawud, J., Mursalim, S.W., Anomsari, E., & Taufik, N. (2019). Strategi Perwujudan Kota Bandung Sebagai Kota Ramah Penyandang Disabilitas: Sebuah Perspektif Aksesibilitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Negara*, 25(2), 141–159. [http://journal.stialanmakassar.ac.id/index.php/jurnal\\_administrasi\\_negara/article/view/543/63](http://journal.stialanmakassar.ac.id/index.php/jurnal_administrasi_negara/article/view/543/63).
- Fathimah, K. & Apsari, N. (2020). Aksesibilitas sebagai Bentuk Kemandirian Disabilitas Fisik dalam Mengakses Fasilitas Pelayanan Publik Ditinjau dari *Activity Daily Living*. *Jurnal Kolaborasi Resolusi Konflik*, 2(2), 120–132. <https://doi.org/10.24198/jkrk.v2i2.29121>.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Gava Media.
- Hasanah, B. (2017). Pelayanan Aksesibilitas Jalan Umum (Jalur Pedestrian) Bagi Penyandang Disabilitas (Studi Kasus di Kota Serang). *Jurnal IJTIMAIYA*, 1(1), 60–78. <http://dx.doi.org/10.21043/ji.v1i1.3101>.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Raja Grafindo Persada.
- Jefri, T. (2016). Aksesibilitas Sarana dan Prasarana bagi Penyandang Tunadaksa di Universitas Brawijaya. *IJDS*, 3(1), 16–25. <https://doi.org/10.21776/ub.ijds.2016.03.01.03>.
- Lustiyati, E.D. & Rahmuniyati, M. (2019). Aksesibilitas Sarana Sanitasi Bagi Difabel di Tempat Transportasi Umum. *INKLUSI: Journal of Disability Studies*, 6(1), 93–126. <http://orcid.org/0000-0001-8818-8906>.
- Moerdijat, L. (2023). *Data Kependudukan yang Akurat Faktor Penting untuk Mengakselerasi Pembangunan*. MPR RI. Retrived from <https://www.mpr.go.id/berita/Data-kependudukan-yang-Akurat-Faktor-Penting-untuk-Mengakselerasi-Pembangunan>.
- Mumpuni, S.D. & Zainudin, A. (2017). Aksesibilitas Penyandang Disabilitas dalam Pelayanan Publik di Kabupaten Tegal. *Jurnal Komunikasi Pendidikan*, 1(2), 133–138. <https://doi.org/10.32585/jkp.v1i2.24>.
- Nasution, H.A.M. & Marwandianto, M. (2019). Memilih dan Dipilih Hak Politik Penyandang Disabilitas dalam Kontestasi Pemilihan Umum: Studi Daerah Istimewa Yogyakarta. *Jurnal HAM*, 10(2), 161–178. <http://dx.doi.org/10.30641/ham.2019.10.161-178>.
- Mutia, Y.R.N. (2017). Pelaksanaan Pelayanan Publik bagi Penyandang Disabilitas di Kota Banda Aceh. *JIM Bidang Hukum Kenegaraan*, 1(1), 55–66.
- Pramashela, F.S. & Rachim, H. A. (2022). Aksesibilitas Pelayanan Publik bagi Penyandang Disabilitas di Indonesia. *Focus: Jurnal Pekerjaan Sosial*, 4(2), 225. <https://doi.org/10.24198/focus.v4i2.33529>.
- Pramusinto, A. & Purwanto, A.P. (2009). *Reformasi Birokrasi, Kepemimpinan, dan Pelayanan Publik*. Gava Media.
- Santosa, P. (2017). *Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance*. Revika Aditama.
- Sinambela, L.P. (2017). *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Politik*. Bumi Aksara.
- Sumaryadi, I.N. (2016). *Reformasi Birokrasi Pemerintahan Menuju Tata Kelola Pemerintahan yang Baik*. Ghalia Indonesia.
- Sunarno. (2006). Reformasi Birokrasi dalam Rangka Mewujudkan Good Governance di Indonesia. *Governance. Yusaintanas Prima. Jakarta*, 10(2), 7–16.

- <http://jwk.bandung.lan.go.id/ojs/index.php/jwk/article/view/404>.
- Tan, W. & Ramadhani, D. (2020). Pemenuhan Hak Bekerja Bagi Penyandang Disabilitas Fisik di Kota Batam. *Jurnal HAM*, 11(1), 27–37. <http://dx.doi.org/10.30641/ham.2020.11.27-37>.
- Thoha, M. (2008). *Reformasi Birokrasi di Indonesia*. Prenada Media.
- Wakhid, A.A. (2011). Eksistensi Konsep Birokrasi Max Weber Dalam Reformasi Birokrasi Di Indonesia. *Jurnal TAPIS*, 7(2), 125–146. <http://ejournal.iainradenintan.ac.id/index.php/TAPIS/article/view/100>.
- WHO. (2011). *World Report on Disability*. World Health Organization.
- Yamin, M.N. & Destira, V.H. (2021). Birokrasi Rasional Dalam Pelayanan Publik ( Studi pada Kantor UPT Samsat Kabupaten Gowa ). *Seminar Nasional Hasil Penelitian 2021*, 361–378.
- Zakiah, U. & Fadiyah, D. (2020). Inovasi Pelayanan Transportasi Publik Ramah Penyandang Disabilitas di DKI Jakarta. *Administratio*, 11(1), 29–36. <https://jurnaladministratio.fisip.unila.ac.id/index.php/administratio/article/view/102/79>.

### Biografi Pengarang

**Attan Navaron**, Kantor Wilayah Kementerian Agama, Provinsi Jawa Tengah.

- Email: [attansmg.kemenagku@gmail.com](mailto:attansmg.kemenagku@gmail.com)
- ORCID: N/A
- Web of Science ResearcherID: N/A
- Scopus Author ID: N/A
- Homepage: N/A