

## DAFTAR PUSTAKA

### Sumber Buku :

- Creswell, J. W. (2010). *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, Dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Dwiyanto, A. (2012). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif Dan Kolaborasi*. Yogyakarta : UGM Press.
- Dwiyanto, A. (2008). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : UGM Press.
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Moleong, L. J. (2005). *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Poltak, L. Sinambela, dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Bandung : Bumi Aksara
- Sugiyono, P. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Suwarno, Y. (2008). *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta : ANDI
- Tjokowinoto, Moeljarto. (2001). *Birokrasi Dalam Polemik*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Usman, H., & Akbar, P. S. (2009). *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara.

**Sumber Jurnal/Artikel :**

Buana, I. K. S., & Rudy, D. G. (2019). Aksesibilitas Sebagai Bentuk Kemandirian Bagi Difabel Dalam Menggunakan Fasilitas Pelayanan Publik Pada Perbankan. *Kertha Negara: Journal Ilmu Hukum*, 7(1), 1-14.

Dewi, P. R. K. (2015). Aksesibilitas Partisipasi Politik Penyandang Disabilitas Dalam Pemilu Di Kota Denpasar. In *Seminar Nasional Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Terbuka* (hal. 543-550). Universitas Terbuka.

Karniawati, N., & Apriati, W. (2017). Aspek Transparansi Dalam Kualitas Pelayanan Pada Penyediaan Aksesibilitas Trotoar Jalan Bagi Penyandang Disabilitas Tunanetra Di Kota Bandung. *JIPAGS (Journal of Indonesian Public Administration and Governance Studies)*, 1(1).

Lestari, E. Y., Sumarto, S., & Isdaryanto, N. (2017). Pemenuhan Hak Bagi Penyandang Disabilitas Di Kabupaten Semarang Melalui Implementasi Convention On The Rights Of Persons With Disabilities (CPRD) Dalam Bidang Pendidikan. *Integralistik*, 28(1), 1-9.

Marwandianto, M. (2018). Pelayanan Transportasi Publik yang Mudah Diakses oleh Penyandang Disabilitas dalam Perspektif HAM. *Jurnal HAM*, 9(2), 175-190.

Maulidiah, S. (2015). Dinamika Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia (Studi Efisiensi, Partisan dan Non Partisan). *WEDANA: Jurnal Kajian Pemerintahan, Politik dan Birokrasi*, 1(2), 220-228.

Mayarni, M., Meilani, N. L., & Zulkarnaini, Z. Kualitas Pelayanan Publik Bagi Kaum Difabel. *Jurnal Kebijakan Publik*, 9(1), 11-18.

- Mumpuni, S. D., & Zainudin, A. (2018). Aksesibilitas Penyandang Disabilitas dalam Pelayanan Publik di Kabupaten Tegal. *Jurnal Komunikasi Pendidikan, 1*(2).
- Mutia, N., & Rinaldi, Y. (2017). Pelaksanaan Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas Di Kota Banda Aceh. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Bidang Hukum Kenegaraan, 1*(1), 55-66.
- Pamula, E. R. (2018). *Inovasi Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas Melalui Layanan Pojok Braille (Studi pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Malang)* (Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya).
- Pawestri, A. (2017). Hak Penyandang Disabilitas dalam Perspektif HAM Internasional dan HAM Nasional. *Era Hukum-Jurnal Ilmiah Ilmu Hukum, 15*(1).
- Rahayu, S., & Dewi, U. (2013). Pelayanan Publik Bagi Pemenuhan Hak-Hak Disabilitas di Kota Yogyakarta. *NATAPRAJA, 1*(1).
- Rahayu, S, Dewi U, & Ahdiyana, M. (2013). Pelayanan Publik Bidang Transportasi bagi Difabel di Daerah Istimewa Yogyakarta. *SOCIA: Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial, 10*(2).
- Rhee, S.-K., & Rha, J.-Y. (2009). Public service quality and customer satisfaction: exploring the attributes of service quality in the public sector. *The Service Industries Journal, 29*(11), 1491–1512. doi:10.1080/02642060902793441
- Soleh, A. (2014). Kebijakan Perguruan Tinggi Negeri Yogyakarta Terhadap Penyandang Disabilitas. *Jurnal pendidikan islam, 3*(1), 1-30.

Tarsidi, D. (2011). Kendala Umum Yang Dihadapi Penyandang Disabilitas Dalam Mengakses Layanan Publik. *Jassi Anaku*, 10(2), 201-205.

Thohari, S. (2017). Pandangan Disabilitas dan Aksesibilitas Fasilitas Publik bagi Penyandang Disabilitas di Kota Malang. *IJDS: Indonesian Journal of Disability Studies*, 1(1).

Wicaksono, T. T., Simamora, J. I. G., & Pradana, G. H. (2019). Pelayanan Publik Kereta Api di Yogyakarta Bagi Difabel. *INKLUSI Journal of Disability Studies*, 6(1), 47-70.

**Dokumen Lain :**

Data jumlah penyandang disabilitas menurut ragam disabilitas olahan Dinas Sosial Kota Pekanbaru tahun 2019

Data statistik BPS Kota Pekanbaru tahun 2020

Data statistik kunjungan MPP Kota Pekanbaru

Dokumen *ekspose* narasumber oleh MPP Kota Pekanbaru

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas

Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 18 Tahun 2013 Tentang Perlindungan Dan Pemberdayaan Penyandang Disabilitas

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan

Permenpan RB Nomor 23 Tahun 2017 tentang penyelenggaraan mal pelayanan publik

