

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>iii</b>
<b><i>ABSTRACT</i>.....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO.....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I .....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	14
C. Rumusan Masalah.....	14
D. Tujuan Penelitian.....	15
E. Manfaat Hasil Penelitian.....	15
F. Kerangka pemikiran.....	16
<b>BAB II.....</b>	<b>18</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>18</b>
A. Deskripsi Konseptual.....	18
1. Administrasi Publik.....	18
2. Pelayanan Publik.....	28
3. Pelayanan Inklusif.....	32
4. Penyandang Disabilitas (Difabel).....	37
B. Hasil Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	47
C. Proposisi .....	57
<b>BAB III .....</b>	<b>55</b>
<b>METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>55</b>
A. Metode Penelitian .....	55
C. Teknik Pengumpulan Data .....	57

D. Operasional Variabel .....	59
D. Teknik Analisis Data .....	61
<b>BAB IV .....</b>	<b>78</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>78</b>
<b>A. Hasil Penelitian.....</b>	<b>78</b>
1. Aspek Peraturan Penyelenggaraan Pelayanan Publik .....	80
2. Penerapan prinsip inklusivitas.....	84
3. Penerapan ruang diskresi.....	90
4. Melakukan pengarusutamaan ( <i>mainstreaming</i> ) .....	98
<b>B. Pembahasan Hasil Penelitian.....</b>	<b>112</b>
<b>BAB V.....</b>	<b>129</b>
<b>PENUTUP .....</b>	<b>129</b>
A. Kesimpulan.....	129
B. Saran .....	130
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>129</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>133</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>183</b>