

## IMPLEMENTASI KEBIJAKAN INKLUSIF DALAM PELAYANAN PUBLIK BAGI KELOMPOK RENTAN: KAJIAN PUSTAKA TENTANG AKSESIBILITAS, PARTISIPASI, DAN KEADILAN SOSIAL BAGI PENYANDANG DISABILITAS DAN KELOMPOK MARGINAL

Istiarsyah

Universitas Muhammadiyah Mahakarya Aceh  
[istiarsyah@ummah.ac.id](mailto:istiarsyah@ummah.ac.id)

Fauzan

Universitas Muhammadiyah Mahakarya Aceh  
[Fauzan.ummah@gmail.com](mailto:Fauzan.ummah@gmail.com)

### **Abstract**

*This study aims to analyse the implementation of inclusive policies in public services for vulnerable groups, particularly persons with disabilities and marginalised groups, through a literature review approach. This study departs from the fact that although various regulations have been formulated to ensure equality and inclusiveness, their implementation in the field still faces significant obstacles, both structurally, culturally, and administratively. Using a qualitative analysis method based on thematic synthesis of various scientific sources and national policies, this study examines two main dimensions that determine the success of inclusive policies, namely accessibility and participation, and examines their impact on the achievement of social justice. The results of the study show that physical, digital, and social accessibility are still not optimal in reaching vulnerable groups, while public participation tends to be symbolic without having a substantive influence on policy. Social justice can only be realised if public policy is designed with affirmative action, involves multiple parties, and is accompanied by a paradigm shift in bureaucracy towards adaptive and humanistic governance. Thus, inclusive policies are not only administrative instruments, but also a representation of the state's moral commitment to realising equal, fair, and welfare-oriented public services.*

**Keywords:** *inclusive policies, public services, vulnerable groups, accessibility, participation, social justice.*

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi kebijakan inklusif dalam pelayanan publik bagi kelompok rentan, khususnya penyandang disabilitas dan kelompok marginal, melalui pendekatan kajian pustaka. Penelitian ini berangkat dari kenyataan bahwa meskipun berbagai regulasi telah dirumuskan untuk menjamin kesetaraan dan inklusivitas, pelaksanaannya di lapangan masih menghadapi hambatan yang signifikan, baik secara struktural, kultural, maupun administratif. Dengan menggunakan metode analisis kualitatif berbasis sintesis tematik terhadap berbagai sumber ilmiah dan kebijakan nasional, penelitian ini mengkaji dua dimensi utama yang menentukan keberhasilan kebijakan inklusif, yaitu aksesibilitas dan partisipasi, serta menelaah dampaknya terhadap pencapaian keadilan sosial. Hasil kajian menunjukkan bahwa aksesibilitas fisik, digital, dan sosial masih belum optimal dalam menjangkau kelompok rentan, sedangkan partisipasi publik rentan bersifat simbolis tanpa memberikan pengaruh substantif terhadap kebijakan. Keadilan sosial baru dapat terwujud apabila kebijakan publik dirancang dengan keberpihakan afirmatif, melibatkan multipihak, serta diiringi dengan perubahan paradigma birokrasi menuju tata kelola yang adaptif dan humanis. Dengan demikian, kebijakan inklusif bukan hanya menjadi instrumen administratif, tetapi juga representasi komitmen moral negara dalam mewujudkan pelayanan publik yang setara, adil, dan berorientasi pada kesejahteraan bersama.

**Kata kunci:** kebijakan inklusif, pelayanan publik, kelompok rentan, aksesibilitas, partisipasi, keadilan sosial.