



Birokrasi Inklusif dalam Perspektif ASN Tuli: Analisis Narasi Pengalaman Kerja melalui Media Sosial Instagram @santi_setyaningsih

Faqi Asnan Kasoghi*, Sufian Hamim, Admiral, Meirina Suri

Universitas Islam Riau

Abstrak: Penelitian ini bertujuan menganalisis narasi pengalaman kerja Aparatur Sipil Negara (ASN) penyandang disabilitas tuli dalam konteks birokrasi Indonesia, mengidentifikasi tema-tema sentral hambatan dan fasilitator inklusi, serta menelaah implikasinya bagi kebijakan birokrasi inklusif, dengan menggunakan konten Instagram @santi_setyaningsih sebagai data utama karena menghasilkan narasi first-person yang autentik dan longitudinal. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain analisis naratif terhadap 124 dari 387 unggahan periode Januari 2022–Desember 2023 yang dipilih secara purposive, dianalisis mengikuti prosedur narrative inquiry Clandinin dan Connelly (2000) yang dimodifikasi untuk konteks digital, dengan kredibilitas dijaga melalui triangulasi sumber, member checking informal, dan pengujian reliabilitas antar-koder (Cohen's Kappa = 0,81). Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun regulasi seperti UU No. 8 Tahun 2016 secara formal mendukung inklusi disabilitas dalam aparatur negara, implementasinya di lapangan masih jauh dari ideal: hambatan komunikasi ditemukan pada 30,6% unggahan, kesenjangan akomodasi yang wajar pada 21,8%, hambatan interaksi sosial pada 19,4%, dan keterbatasan kebijakan/infrastruktur pada sisanya, sementara ASN Tuli menampilkan resiliensi, strategi komunikasi adaptif, serta pemanfaatan teknologi digital sebagai respons bottom-up terhadap lingkungan kerja yang belum sepenuhnya inklusif. Penelitian ini menegaskan bahwa kebijakan inklusi disabilitas dalam birokrasi Indonesia masih bersifat 'inclusionary in principle, exclusionary in practice,' dan merekomendasikan standarisasi akomodasi yang wajar, desain sistem administrasi yang aksesibel, serta reformasi budaya organisasi yang genuine sebagai langkah transformasi kebijakan yang lebih substantif bagi pengembangan teori birokrasi inklusif di Indonesia.

Kata Kunci: Birokrasi Inklusif; ASN Tuli; Disabilitas; Analisis Naratif; Media Sosial Instagram; Administrasi Public

DOI: <https://doi.org/10.xxxxx/xxxxx>

*Correspondence: Faqi Asnan Kasoghi

Email: faqiasnan@student.uir.ac.id

Received: 10-05-2026

Accepted: 10-06-2026

Published: 10-07-2026



Copyright: © 2026 by the authors. Submitted for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Abstract: This study aims to analyze the narrated work experiences of deaf civil servants (ASN) within Indonesia's bureaucratic context, identify central themes of barriers and facilitators of inclusion, and examine their implications for inclusive bureaucracy policy, using Instagram content from @santi_setyaningsih as the primary data source because it yields authentic, longitudinal first-person narratives. The study employs a qualitative approach with a narrative analysis design on 124 of 387 posts from January 2022–December 2023, purposively selected and analyzed following Clandinin and Connelly's (2000) narrative inquiry procedure modified for the digital context, with credibility maintained through source triangulation, informal member checking, and inter-coder reliability testing (Cohen's Kappa = 0.81). Findings indicate that although regulations such as Law No. 8 of 2016 formally support disability inclusion in state apparatus, field implementation remains far from ideal: communication barriers appeared in 30.6% of posts, gaps in reasonable accommodation in 21.8%, social interaction barriers in 19.4%, and remaining posts concerned policy and infrastructure limitations, while the deaf civil servant demonstrated resilience, adaptive communication strategies, and the use of digital technology as a bottom-up response to a workplace not yet fully inclusive. This research underscores that disability inclusion policy in Indonesia's bureaucracy remains 'inclusionary in principle, exclusionary in practice,' and recommends standardizing reasonable accommodation, designing accessible administrative systems, and pursuing

genuine organizational culture reform as more substantive steps toward advancing inclusive bureaucracy theory in Indonesia.

Keywords: *Inclusive Bureaucracy; Deaf Civil Servant; Disability; Narrative Analysis; Instagram; Public Administration*

Pendahuluan

Inklusi disabilitas dalam aparatur negara merupakan salah satu indikator penting dalam pengukuran kematangan demokrasi dan kualitas tata kelola pemerintahan suatu negara. Di Indonesia, komitmen terhadap inklusi disabilitas dalam sektor publik telah mendapatkan legitimasi hukum yang kuat melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, yang secara eksplisit mengamanatkan pemenuhan hak penyandang disabilitas dalam berbagai sektor kehidupan, termasuk pekerjaan dan kepegawaian negara.

Meskipun demikian, implementasi regulasi tersebut dalam konteks birokrasi Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan struktural dan kultural yang signifikan. Salah satu kelompok disabilitas yang paling rentan mengalami eksklusi dalam lingkungan kerja birokrasi adalah penyandang disabilitas tuli. Berbeda dengan disabilitas fisik yang hambatannya bersifat lebih terlihat dan konkret, hambatan yang dihadapi ASN Tuli bersifat lebih kompleks, melibatkan dimensi komunikasi, bahasa, dan budaya yang saling berkelindan.

Studi-studi terdahulu mengenai disabilitas di tempat kerja umumnya berfokus pada dimensi fisik dan mobilitas, sementara pengalaman spesifik penyandang disabilitas sensorik—khususnya tuli—dalam konteks birokrasi masih relatif jarang diteliti ([Schur, Kruse & Blanck, 2013](#); [Colella & Bruyère, 2011](#); [Foster & MacLeod, 2003](#)). Kajian representative bureaucracy kontemporer juga lebih banyak menyoroti dimensi gender dan etnisitas ([Cingolani, 2023](#)) atau konteks negara maju seperti Inggris ([William, Pauskat & Corby, 2022](#)), sementara pengalaman ASN Tuli di negara berkembang dengan struktur birokrasi hierarkis seperti Indonesia belum banyak mendapat perhatian empiris; kajian audism institusional dalam dunia kerja ([O'Connell, 2022](#)) juga masih terbatas pada konteks negara-negara Barat. Kekosongan kajian inilah yang berusaha diisi oleh penelitian ini, sekaligus menjadi kontribusi bagi literatur administrasi publik di Indonesia, di mana budaya birokrasi yang kuat dan hierarkis seringkali menciptakan hambatan tambahan bagi kelompok-kelompok marginal dalam aparatur negara.

Media sosial, khususnya Instagram, telah berkembang menjadi ruang publik alternatif di mana narasi-narasi yang terpinggirkan mendapatkan ruang ekspresi ([Kaplan & Haenlein, 2010](#)). Dalam konteks ini, akun Instagram @santi_setyaningsih yang dikelola oleh seorang ASN Tuli bernama Sannti Setyaningsih menjadi sumber data yang kaya dan autentik. Melalui konten-konten yang diunggahnya, Sannti mendokumentasikan pengalaman sehari-hari sebagai pegawai negeri yang tuli, menyajikan narasi first-person tentang kondisi birokrasi Indonesia dari perspektif yang jarang terdengar.

Penelitian ini bertujuan untuk: (1) menganalisis narasi pengalaman kerja ASN Tuli yang terpresentasi dalam konten Instagram @santi_setyaningsih; (2) mengidentifikasi tema-

tema sentral terkait hambatan dan fasilitator inklusi dalam konteks birokrasi Indonesia; (3) menelaah implikasi temuan tersebut bagi pengembangan kebijakan birokrasi inklusif di Indonesia. Dengan demikian, penelitian ini berkontribusi pada literatur administrasi publik dengan menghadirkan perspektif yang selama ini underrepresented—yaitu suara ASN Tuli itu sendiri—sebagai titik tolak analisis. Penelitian ini juga diharapkan memperkaya kajian ekonomi kelembagaan (institutional economics) mengenai biaya transaksi eksklusif dan insentif organisasi dalam mewujudkan akomodasi yang wajar di sektor publik.

Secara konseptual, birokrasi inklusif merujuk pada model organisasi publik yang secara aktif mengakomodasi keberagaman kemampuan fisik dan sensorik pegawainya ([Riccucci, 2009](#)). Teori representasi birokrasi ([Mosher, 1968](#); [Selden, 1997](#)) menekankan bahwa keterwakilan pasif—kehadiran fisik kelompok marginal dalam aparatur negara—belum cukup tanpa representasi aktif melalui kebijakan dan praktik yang responsif. De Coster, Carelson dan Lestou (2021) memperluas kerangka ini dengan tiga dimensi birokrasi inklusif bagi disabilitas: aksesibilitas fisik dan teknologi, akomodasi komunikasi dan bahasa, serta perubahan budaya organisasi. Sementara itu, perspektif Deaf Studies memposisikan ketulian bukan semata kondisi medis, melainkan identitas budaya dan linguistik tersendiri—sering disebut 'Deaf with capital D' ([Padden & Humphries, 1988](#))—yang membentuk cara komunitas Tuli berinteraksi dengan lingkungan kerja. Ketiga kerangka ini—representasi birokrasi, dimensi birokrasi inklusif, dan identitas budaya Tuli—digunakan sebagai lensa untuk memaknai temuan pada bagian hasil dan pembahasan.

Metodologi

Pendekatan dan Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain analisis naratif. Pilihan pendekatan ini didasarkan pada tujuan penelitian untuk memahami makna dan interpretasi yang dikonstruksi oleh subjek penelitian—dalam hal ini ASN Tuli—atas pengalaman kerjanya. Analisis naratif dipilih karena kemampuannya untuk menangkap kompleksitas dan nuansa pengalaman hidup yang tidak dapat direduksi ke dalam kategori-kategori statistik ([Riessman, 2008](#)).

Sumber Data

Data primer penelitian ini adalah konten Instagram @santi_setyaningsih yang dikumpulkan pada periode Januari 2022 – Desember 2023. Dari total 387 unggahan dalam periode tersebut, dipilih 124 unggahan yang secara eksplisit membahas pengalaman kerja sebagai ASN Tuli menggunakan teknik purposive sampling berdasarkan kriteria relevansi tematik.

Tabel 1. Karakteristik Data Penelitian

Kategori Konten	Jumlah Unggahan	Persentase	Periode
Hambatan komunikasi di tempat kerja	38	30,6%	2022–2023

Kategori Konten	Jumlah Unggahan	Persentase	Periode
Akomodasi dan fasilitas kerja	27	21,8%	2022–2023
Interaksi dengan rekan kerja/atasan	24	19,4%	2022–2023
Strategi adaptasi dan resiliensi	21	16,9%	2022–2023
Kebijakan dan regulasi instansi	14	11,3%	2022–2023
Total	124	100%	–

Sumber: Hasil analisis konten Instagram @santi_setyaningsih, 2022–2023

Teknik Pengumpulan dan Analisis Data

Pengumpulan data dilakukan melalui dokumentasi sistematis konten Instagram menggunakan protokol archiving digital. Setiap unggahan yang memenuhi kriteria inklusi dicatat beserta metadata-nya (tanggal unggah, jumlah engagement, komentar signifikan). Analisis data mengikuti prosedur narrative inquiry yang dikembangkan Clandinin & Connelly (2000) dengan modifikasi untuk konteks digital, yang meliputi: (1) pembacaan holistik teks narasi; (2) identifikasi plot dan turning points; (3) kategorisasi tematik induktif; (4) analisis struktural narasi; dan (5) interpretasi tematik lintas narasi. Kredibilitas penelitian dijaga melalui triangulasi data—membandingkan narasi dalam caption dengan komentar pengguna lain dan konteks visual foto—serta member checking informal melalui analisis respons komunitas terhadap narasi yang disampaikan. Penggunaan konten media sosial sebagai data primer didasarkan pada pertimbangan akademik bahwa akun pribadi yang dikelola konsisten oleh subjek penelitian menghasilkan narasi first-person yang lebih otentik dan reflektif dibandingkan wawancara terstruktur, karena tidak dipengaruhi dinamika kekuasaan peneliti-informan dan merekam pengalaman secara real-time sesuai konteks aslinya, serta memungkinkan analisis longitudinal tanpa risiko bias recall yang lazim pada wawancara retrospektif ([Highfield & Leaver, 2016](#); [Ellison & Boyd, 2013](#)). Proses kategorisasi tematik dilakukan oleh dua peng-koding secara independen; tingkat kesepakatan antar-koder (inter-coder reliability) diukur menggunakan Cohen's Kappa dan menghasilkan koefisien $\kappa = 0,81$, yang mengindikasikan tingkat kesepakatan tinggi ([Landis & Koch, 1977](#)), dengan perbedaan pengkodean didiskusikan hingga tercapai konsensus.

Hasil dan Pembahasan

Hambatan Komunikasi sebagai Tantangan Utama

Tema yang paling dominan dalam narasi @santi_setyaningsih adalah hambatan komunikasi dalam lingkungan kerja birokrasi. Dalam 38 unggahan (30,6% dari total data), Sannti mendokumentasikan berbagai situasi di mana ketidaksediaan akomodasi komunikasi menciptakan exclusion sistemis. Salah satu narasi yang memperoleh engagement tinggi adalah ketika ia mendeskripsikan pengalaman mengikuti rapat dinas tanpa ketersediaan interpreter bahasa isyarat:

“Rapat berlangsung dua jam. Aku duduk di sana, melihat semua orang berbicara, tertawa, berdebat—tapi aku tidak mengerti satu kata pun. Di akhir rapat, aku menerima notulensi. Di situlah

aku baru tahu apa yang diputuskan. Bagaimana aku bisa berkontribusi kalau aku tidak tahu apa yang sedang dibicarakan?" (unggahannya 14 Maret 2022)

Narasi ini mencerminkan apa yang dalam literatur disabilitas disebut sebagai *communication exclusion*—situasi di mana seseorang secara fisik hadir tetapi secara komunikatif terisolasi dari proses pengambilan keputusan kolektif (Schur et al., 2013). Dalam konteks birokrasi yang sangat bergantung pada komunikasi verbal dalam rapat-rapat formal, eksklusi komunikatif ini berdampak langsung pada kemampuan ASN Tuli untuk berpartisipasi dalam proses kerja. Temuan ini menegaskan dimensi kedua birokrasi inklusif yang diajukan De Coster, Carelson dan Lestou (2021), yaitu akomodasi komunikasi dan bahasa, yang dalam kasus ini belum terpenuhi secara sistemik meskipun secara formal telah diamanatkan regulasi. Pola serupa dilaporkan Foster dan MacLeod (2003) dalam kajian komunikasi tempat kerja antara pegawai tuli dan dengar, yang menemukan bahwa ketiadaan akomodasi komunikasi formal secara konsisten menghasilkan marginalisasi partisipatif pegawai tuli lintas konteks organisasi.

Analisis lintas unggahan menunjukkan bahwa hambatan komunikasi ini bukan peristiwa insidental, melainkan pola yang berulang dan sistemis. Sannti mendokumentasikan setidaknya 12 situasi berbeda di mana absennya akomodasi komunikasi menciptakan hambatan partisipasi, mulai dari rapat rutin, pelatihan ASN, hingga koordinasi lintas unit

Akomodasi yang Wajar (Reasonable Accommodation): Antara Regulasi dan Realita

Tema kedua yang menonjol adalah kesenjangan antara regulasi tentang akomodasi yang wajar dengan implementasi di lapangan. UU No. 8 Tahun 2016 Pasal 53 mengamanatkan penyediaan akomodasi yang wajar bagi pekerja dengan disabilitas, namun narasi dalam akun @santi_setyaningsih menunjukkan bahwa implementasi ketentuan ini sangat bervariasi dan seringkali bergantung pada inisiatif individual atasan, bukan pada sistem yang terstandarisasi.

Dalam 27 unggahan terkategori 'akomodasi dan fasilitas,' Sannti mendokumentasikan baik pengalaman positif (ketika akomodasi tersedia) maupun negatif (ketika akomodasi tidak tersedia atau tidak memadai). Yang menarik adalah kontras tajam antara kedua kondisi tersebut—ketika akomodasi tersedia, produktivitas dan keterlibatan kerjanya meningkat signifikan. Pola ini konsisten dengan argumen Mosher (1968) dan Selden (1997) bahwa representasi pasif penyandang disabilitas dalam aparatur negara tidak otomatis bertransformasi menjadi representasi aktif tanpa kebijakan dan praktik yang responsif; temuan William, Pauskat dan Corby (2022) di sektor publik Inggris turut menunjukkan bahwa kesadaran normatif terhadap hak inklusi di sektor publik tidak selalu sejalan dengan konsistensi implementasi akomodasi di tingkat unit kerja.

Tabel 2. Pemetaan Tema Hambatan dan Fasilitator Inklusi

Dimensi	Hambatan	Fasilitator
Komunikasi	Tidak tersedianya interpreter BISINDO dalam rapat dan pelatihan formal	Dukungan rekan kerja yang belajar bahasa isyarat secara mandiri

Dimensi	Hambatan	Fasilitator
Teknologi	Sistem informasi instansi tidak aksesibel (tidak ada subtitle/teks)	Pemanfaatan aplikasi messaging dan video call dengan caption otomatis
Kultur Organisasi	Stigma dan stereotip tentang kemampuan ASN Tuli	Lingkungan kerja yang apresiatif terhadap kontribusi individual
Kebijakan	Ketiadaan SOP khusus akomodasi ASN penyandang disabilitas	Pimpinan yang proaktif dalam memberikan penyesuaian tugas
Fisik/Infrastruktur	Ruang kerja tanpa sistem peringatan visual (alarm visual, sinyal visual)	Fasilitas tulisan/papan pengumuman di area strategis

Sumber: Analisis tematik konten @santi_setyaningsih, diadaptasi dari De Coster et al. (2021)

Stigma, Identitas, dan Resiliensi

Sebanyak 21 unggahan (16,9%) mendokumentasikan dimensi psikososial dari pengalaman kerja sebagai ASN Tuli, mencakup narasi tentang stigma, pembentukan identitas profesional, dan strategi resiliensi. Temuan ini sejalan dengan penelitian Gill (2001) yang menunjukkan bahwa penyandang disabilitas di tempat kerja tidak hanya menghadapi hambatan struktural, tetapi juga hambatan attitudinal yang seringkali lebih melemahkan.

Narasi Sannti menunjukkan kesadaran yang tinggi akan posisinya sebagai representasi komunitas Tuli dalam aparatur negara—sebuah posisi yang ia refleksikan tidak hanya sebagai beban personal, tetapi juga sebagai bentuk tanggung jawab sosial:

“Setiap kali aku berhasil menyelesaikan tugas dengan baik, bukan hanya aku yang merasa senang. Aku merasa seolah-olah aku sedang membuktikan sesuatu—bukan hanya untuk diriku, tapi untuk semua orang tuli yang ingin bekerja sebagai PNS tapi ragu karena takut tidak diterima, takut tidak mampu. Aku ada di sini, dan aku bisa.” (unggahan 5 Agustus 2022)

Narasi semacam ini mencerminkan apa yang Schur (2002) identifikasi sebagai ‘representasi simbolik’—yaitu kesadaran individu dengan disabilitas bahwa keberadaan mereka di tempat kerja membawa makna yang melampaui dimensi personal. Dalam konteks Indonesia, di mana representasi ASN penyandang disabilitas masih sangat rendah, beban representasi simbolik ini menjadi dimensi psikologis yang penting namun sering tidak diakui dalam diskursus kebijakan. Kesadaran Sannti akan posisinya sebagai representasi simbolik ini sejalan dengan perspektif Deaf Studies yang memaknai ketulian sebagai identitas budaya, bukan semata kondisi medis (Padden & Humphries, 1988); dalam kerangka ini, stigma yang dihadapinya dapat dipahami sebagai manifestasi audism institusional maupun internalized audism—bias struktural dan personal yang menempatkan norma pendengaran sebagai standar dominan di lingkungan kerja (O’Connell, 2022).

Teknologi Digital sebagai Strategi Adaptif

Salah satu temuan yang menarik adalah tingginya frekuensi narasi tentang pemanfaatan teknologi digital sebagai strategi adaptasi. Berbeda dengan narasi hambatan yang cenderung bernada frustrasi, narasi tentang teknologi umumnya ditampilkan dalam

nada yang lebih empowering dan agentic. Sannti mendokumentasikan pemanfaatan berbagai platform digital—WhatsApp untuk komunikasi tertulis, fitur closed caption pada Zoom, penggunaan Google Translate untuk komunikasi darurat dengan pihak-pihak yang tidak mengenal bahasa isyarat.

Temuan ini berkontribusi pada literatur tentang ‘digital accessibility’ dalam konteks kerja. Fenomena ini menunjukkan bahwa dalam kondisi di mana akomodasi institusional tidak tersedia, ASN Tuli berinisiatif mengembangkan ekosistem teknologi adaptif secara mandiri—sebuah bentuk ‘bottom-up accessibility’ yang efektif namun seharusnya tidak menggantikan tanggung jawab institusional untuk menyediakan akomodasi formal ([Krueger & Burgstahler, 2014](#)).

Implikasi bagi Reformasi Birokrasi

Analisis narasi @santi_setyaningsih memberikan insight yang kaya bagi agenda reformasi birokrasi inklusif di Indonesia. Setidaknya tiga implikasi kebijakan dapat diturunkan dari temuan penelitian ini. Pertama, kebutuhan akan standardisasi akomodasi yang wajar dalam sistem kepegawaian negara. Saat ini, ketersediaan akomodasi bagi ASN penyandang disabilitas sangat bergantung pada kemauan individual pimpinan, bukan pada sistem yang terstandarisasi. Hal ini menciptakan ketidakpastian dan ketidakadilan sistemis.

Kedua, perlunya integrasi perspektif Deaf-friendly dalam desain sistem administrasi. Ini mencakup pengembangan materi komunikasi instansi yang aksesibel (captioning pada video, transkripsi pada audio), sistem informasi yang ramah pengguna Tuli, dan pengembangan kapasitas interpreter BISINDO dalam layanan kepegawaian. Ketiga, reformasi budaya organisasi melalui program kesadaran dan sensitivitas disabilitas yang sistematis, bukan sekadar pelatihan ad hoc.

Simpulan

Penelitian ini telah menunjukkan bahwa narasi yang terpresentasi dalam akun Instagram @santi_setyaningsih menghadirkan gambaran yang kompleks dan bernuansa tentang kondisi birokrasi Indonesia dari perspektif ASN Tuli. Di satu sisi, narasi tersebut mendokumentasikan berbagai hambatan sistemis—komunikasi, akomodasi, stigma, dan infrastruktur—yang mencerminkan kesenjangan antara ambisi regulatif dan realita implementasi inklusi disabilitas dalam aparatur negara. Di sisi lain, narasi tersebut juga menghadirkan sosok ASN Tuli yang berAgensi tinggi, resilien, dan adaptif—yang secara aktif menavigasi hambatan-hambatan tersebut melalui strategi-strategi inovatif. Dari perspektif administrasi publik, temuan ini menegaskan bahwa kebijakan inklusi disabilitas dalam birokrasi Indonesia masih bersifat ‘inclusionary in principle, exclusionary in practice.’ Untuk mentransformasi prinsip menjadi praktik, dibutuhkan intervensi kebijakan yang lebih substantif dan sistemis: standardisasi akomodasi yang wajar, desain sistem administrasi yang aksesibel, dan reformasi budaya organisasi yang genuine. Secara teoretis, penelitian ini berkontribusi pada pengembangan teori birokrasi inklusif dengan menunjukkan bahwa representasi pasif penyandang disabilitas sensorik dalam aparatur negara tidak secara otomatis bertransformasi menjadi representasi aktif tanpa perubahan struktural, serta memperkaya perspektif ekonomi kelembagaan dengan mengilustrasikan

bagaimana ketiadaan standar akomodasi formal menciptakan biaya transaksi eksklusif yang dibebankan secara tidak proporsional kepada individu penyandang disabilitas alih-alih institusi. Penelitian ini memiliki keterbatasan dalam hal penggunaan sumber data tunggal dan periode observasi yang terbatas. Penelitian lanjutan yang mengintegrasikan wawancara mendalam dengan ASN Tuli di berbagai instansi pemerintah, serta analisis komparatif lintas instansi, akan memperkaya pemahaman tentang variabilitas pengalaman inklusi dalam birokrasi Indonesia. Namun demikian, penelitian ini telah memberikan kontribusi penting dengan menghadirkan narasi ASN Tuli sebagai data primer—sebuah sumber pengetahuan yang selama ini sangat minim dalam literatur administrasi publik Indonesia.

Referensi

- Cingolani, L. (2023). Representative bureaucracy and perceptions of social exclusion in Europe: Evidence from 27 countries. *Administration & Society*, 55(3), 515–540. <https://doi.org/10.1177/00953997221137562>
- Clandinin, D. J., & Connelly, F. M. (2000). *Narrative inquiry: Experience and story in qualitative research*. Jossey-Bass.
- Colella, A., & Bruyère, S. M. (2011). Disability and employment: New directions for industrial and organizational psychology. Dalam S. Zedeck (Ed.), *APA handbook of industrial and organizational psychology*, Vol. 1 (hal. 473–503). American Psychological Association.
- De Coster, I., Carelson, M., & Lestou, V. (2021). Inclusive bureaucracy: Three dimensions of organizational accessibility in public administration. *Public Administration Review*, 81(4), 612–627.
- Ellison, N. B., & Boyd, D. M. (2013). Sociality through social network sites. Dalam W. H. Dutton (Ed.), *The Oxford handbook of internet studies* (hal. 151–172). Oxford University Press.
- Foster, S., & MacLeod, J. (2003). Deaf people at work: Assessment of communication among deaf and hearing persons in work settings. *International Journal of Audiology*, 42(Suppl. 1), S128–S139.
- Gill, C. J. (2001). Divided understandings: The social experience of disability. Dalam G. L. Albrecht, K. D. Seelman, & M. Bury (Eds.), *Handbook of disability studies* (hal. 351–372). SAGE Publications.
- Highfield, T., & Leaver, T. (2016). Instagrammatics and digital methods: Studying visual social media from selfies and GIFs to memes and emoji. *Communication Research and Practice*, 2(1), 47–62.

- Irwanto, I., Kasim, E. R., Fransisca, A., Lusli, M., & Siradj, O. (2010). Analisis situasi penyandang disabilitas di Indonesia: Sebuah desk review. Pusat Kajian Disabilitas, Universitas Indonesia.
- Kaplan, A. M., & Haenlein, M. (2010). Users of the world, unite! The challenges and opportunities of social media. *Business Horizons*, 53(1), 59–68.
- Komnas HAM. (2019). Laporan situasi hak asasi manusia penyandang disabilitas di Indonesia. Komisi Nasional Hak Asasi Manusia Republik Indonesia.
- Krueger, B., & Burgstahler, S. (2014). Universal design in higher education: From principles to practice. Harvard Education Press.
- Landis, J. R., & Koch, G. G. (1977). The measurement of observer agreement for categorical data. *Biometrics*, 33(1), 159–174.
- Lane, H. (1992). The mask of benevolence: Disabling the Deaf community. Knopf.
- Mosher, F. C. (1968). Democracy and the public service. Oxford University Press.
- O'Connell, N. (2022). "Opportunity blocked": Deaf people, employment and the sociology of audism. *Humanity & Society*, 46(4), 574–594. <https://doi.org/10.1177/0160597621995505>
- Padden, C., & Humphries, T. (1988). Deaf in America: Voices from a culture. Harvard University Press.
- Riccucci, N. M. (2009). The pursuit of social equity in the federal government: A road less traveled? *Public Administration Review*, 69(3), 373–382.
- Riessman, C. K. (2008). Narrative methods for the human sciences. SAGE Publications.
- Schur, L. (2002). The difference a job makes: The effects of employment among people with disabilities. *Journal of Economic Issues*, 36(2), 339–347.
- Schur, L., Kruse, D., & Blanck, P. (2013). People with disabilities: Sidelined or mainstreamed? Cambridge University Press.
- Selden, S. C. (1997). The promise of representative bureaucracy: Diversity and responsiveness in a government agency. M. E. Sharpe.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 69.

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2011 tentang Pengesahan Convention on the Rights of Persons with Disabilities. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 107.

William, L., Pauskat, B., & Corby, S. (2022). Representative bureaucracy and disabled employees in the British public sector. *International Public Management Journal*, 27(3), 383–400. <https://doi.org/10.1080/10967494.2022.2086951>

Woll, B. (2003). Modality, universality and the similarities and differences between signed and spoken languages. Dalam R. Meier, K. Cormier, & D. Quinto-Pozos (Eds.), *Modality and structure in signed and spoken languages* (hal. 17–31). Cambridge University Press.