

KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN PADA SEKOLAH LUAR BIASA NEGERI BALANGAN (SLBN BALANGAN) KECAMATAN PARINGIN KABUPATEN BALANGAN

Evilka Diana Sari¹, Muhamad Arsyad², Selamat Riadi³

Program Studi Adminstrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

Email: evilkadianasari2@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini berfokus pada Kualitas Pelayanan Pendidikan Di Sekolah Luar Biasa Negeri (SLBN) Balangan, Kecamatan Paringin, Kabupaten Balangan. Namun terdapat tantangan seperti keterbatasan sarana prasarana, kurangnya tenaga pendidik profesional, ketidaksesuaian antara tindakan guru dan harapan orang tua. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui kualitas pelayanan Pendidikan serta faktor yang mempengaruhinya. Penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik purposive sampling, dilakukan di SLBN Balangan Kecamatan Paringin Kabupaten Balangan. Hasil studi menunjukkan kualitas pelayanan Pendidikan kurang baik terlihat pada indikator kurang baik: ketersediaan sarana prasarana, kondisi sarana prasarana, konsistensi pelayanan, ketepatan waktu, keamanan dan perlindungan. Indikator cukup baik: keakuratan pelayanan, kesigapan dalam melayani, perhatian terhadap anak didik. Indikator sudah baik: kesiapan memberikan bantuan, memahami kebutuhan anak. Faktor pendorong: komitmen tenaga pendidik dan dukungan dana bos. Faktor pengambat yaitu dana yang kurang memadai, kurangnya sinergi dan komitmen orang tua, dan kekurangan guru.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan, Pendidikan, Sekolah

ABSTRACT

This study focuses on the quality of educational services at the Balangan State Special School (SLBN), Paringin District, Balangan Regency. However, challenges such as limited infrastructure, a lack of professional educators, and a mismatch between teacher actions and parental expectations remain. The purpose of this study was to determine the quality of educational services and the factors influencing them. The study used a descriptive qualitative method with purposive sampling, conducted at the Balangan State Special School in Paringin District, Balangan Regency. The study results indicate that the quality of educational services is poor, as evidenced by indicators such as inadequate availability of infrastructure, condition of infrastructure, consistency of service, timeliness, security, and protection. Fair indicators include accuracy of service, responsiveness in providing services, and attention to students. Good indicators include readiness to provide assistance and understanding children's needs. Encouraging factors include commitment of educators and support from the School Operational Assistance Fund (BOS). And the inhibiting factors are inadequate infrastructure, insufficient funds lack of synergy and parental commitment, and a shortage of teachers. Keywords: Quality, Service, Education, School

Keywords: Implementation, Program Indonesia Pintar, Education, School

PENDAHULUAN

Perkembangan pesat pemikiran manusia, yang ditandai dengan berbagai perubahan di segala bidang kehidupan, menjadikan makna dan pengertian pendidikan dipengaruhi oleh banyak komponen secara holistik. Berbagai variasi pendidikan, kemajuan teknologi, kombinasi pola pikir para filsafat pendidikan, serta doktrin nilai-nilai yang dianut oleh suatu negara, semuanya turut mempengaruhi pemahaman pendidikan di tempat tersebut. Jika melihat asal kata secara etimologis, pendidikan berasal dari bahasa Yunani, yaitu "pedagogie", yang merupakan gabungan dari dua kata, "pais" yang

berarti anak dan "agogos" yang berarti membimbing. Oleh karena itu, pedagogi dapat diartikan sebagai seni membimbing anak (Hidayat & Abdillah, 2019, dalam buku Nurbaya, 2024).

Pendidikan bermakna sebagai suatu usaha manusia untuk membentuk kepribadian sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku dalam masyarakat dan kebudayaannya. Dengan demikian, sekecil apapun peradaban suatu masyarakat, di dalamnya pasti berlangsung proses Pendidikan

“Setiap warga negara berhak mendapatkan pendidikan”. Begitulah bunyi pasal 31 Ayat 1 UUD 1945, ini berarti pendidikan adalah hak yang dilindungi oleh konstitusi dan mutlak untuk didapatkan oleh semua orang tak terkecuali mereka yang memiliki keterbatasan fisik atau mental. Di sinilah peran penting Sekolah Luar Biasa atau yang disebut dengan SLB.

Dalam peraturan menteri pendidikan, kebudayaan, riset, dan teknologi republik Indonesia nomor 32 tahun 2022 tentang standar teknis pelayanan minimal pendidikan yang biasa disebut SPM adalah ketentuan mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar pendidikan yang merupakan urusan pemerintah wajib yang berhak diperoleh setiap peserta didik secara minimal.

Anak berkebutuhan khusus didefinisikan sebagai anak yang membutuhkan pendidikan serta layanan khusus untuk mengembangkan potensi kemanusiaan mereka secara sempurna. Penyebutan sebagai anak berkebutuhan khusus, dikarenakan dalam memenuhi kebutuhan hidupnya, anak ini membutuhkan bantuan layanan pendidikan, layanan sosial, layanan bimbingan dan konseling dan berbagai jenis lainnya yang bersifat khusus.

Melalui pendidikan, individu diharapkan dapat menjadi pribadi yang mandiri serta memiliki berbagai keterampilan yang berguna sebagai bekal untuk masa depan mereka. Termasuk dalam hal ini adalah anak-anak berkebutuhan khusus yang menempuh pendidikan di Sekolah Luar Biasa (SLB), yang dapat memperoleh pelayanan pendidikan.

Pelayanan untuk anak-anak berkebutuhan khusus harus dipandang lebih serius dari berbagai pihak sehingga tidak akan terjadi isolasi pada mereka yang menderita kelainan. Maka untuk itu upaya pemerintah dalam reformasi pada pelayanan, baik pelayanan memberikan pendidikan maupun pelayanan secara materi yang ditunjukkan kepada anak berkebutuhan khusus sangat penting karena biar sumber daya manusianya bisa berfungsi secara maksimal.

Berdasarkan Hasil Observasi awal fenomena masalah yang muncul dari Kualitas Pelayanan Pendidikan Pada SLBN Balangan Kecamatan Paringin Kabupaten Balangan antara lain:

1. Keterbatasan Sarana Prasarana, yang mana di lihat dari hasil observasi dan data di SLBN Balangan terdapat beberapa sarana prasarana yang tidak ada yaitu, ruang khusus, ruangan yang seperti kamar kecil untuk anak berkebutuhan khusus tunarungu, tunanetra, tunadaksa, dan autis. Di dibutuhkannya lagi alat ketunaan seperti laptop, kursi roda, tongkat, audio meter, alat keberbakatan seperti kriya kayu, tata boga, bina diri, dan perlengkapan masage.
2. Kurangnya tenaga pendidik profesional, berdasarkan observasi, data dan wawancara singkat dengan ibu kepala sekolah luar biasa bahwa di SLBN Balangan kekurangan tenaga pendidik, tenaga pendidik berjumlah 18 orang, 12 tenaga pendidik berkebutuhan khusus dan 6 orang guru mata pelajaran, tidak ada guru di bidang keterampilan, sehingga guru kelas harus melayani memberikan pembelajaran keterampilan yang bukan bidangnya, mereka juga mengemban tugas memberikan layanan 2 kelas setiap satu gurunya.
3. Ketidaksesuaian antara tindakan guru dan harapan orang tua, hal ini terjadi karena kurangnya komunikasi yang efektif, kurangnya empati serta kurangnya pemahaman orang tua terhadap metode pembelajaran anak berkebutuhan khusus (ABK). Contohnya, guru mengajarkan kemandirian seperti memakai sepatu sendiri, namun orang tua merasa kasihan dan membantu, sehingga mengganggu proses pembelajaran.

Berdasarkan fenomena tersebut maka penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai **“KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN PADA SEKOLAH LUAR BIASA NEGERI BALANGAN (SLBN BALANGAN) KECAMATAN PARINGIN KABUPATEN BALANGAN”**.

Penelitian difokuskan pada Kualitas Pelayanan Pendidikan Pada Sekolah Luar Biasa Negeri Balangan (SLBN Balangan) Kecamatan Paringin Kabupaten Balangan, yang mengarah berdasarkan teori Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1988) dalam buku Helpiastuti S.B, *et al* (2025:160) yaitu:

1. *Tangibles* (Bukti Fisik)
2. *Reliability* (Keandalan)
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)
4. *Assurance* (Jaminan Keamanan)
5. *Empathy* (Empati)

Menurut Sampara, dalam buku Trisantosa I.N, *et al* (2022:52-53) Pelayanan adalah suatu proses yang melibatkan interaksi langsung antara individu dengan individu lain atau dengan mesin secara fisik, yang dirancang untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Sedangkan Menurut Moenir, Pelayanan publik merupakan proses yang melibatkan individu atau kelompok dalam memanfaatkan berbagai sumber daya secara sistematis dan terstruktur, dengan tujuan memenuhi hak serta kepentingan masyarakat secara optimal.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai proses penyelenggaraan berbagai fasilitas dan layanan yang bertujuan memenuhi kebutuhan bersama masyarakat. Kebutuhan tersebut meliputi hal-hal mendasar yang harus dimiliki setiap individu, seperti dalam bidang pendidikan, kesehatan, dan sektor kehidupan lainnya yang merupakan hak setiap orang. Dalam konteks pelayanan publik, penting untuk mengutamakan kepentingan masyarakat, mempermudah dan mempercepat proses pelayanan, serta memberikan kepuasan atas layanan yang telah diberikan. Oleh karena itu, secara teori, tidak ada yang lebih utama selain pemerintah bekerja sebaik-baiknya untuk kesejahteraan masyarakat dan anggotanya. Pelayanan tersebut pada dasarnya bertujuan memberikan manfaat dan kepuasan bagi orang lain.

Secara etimologi, pendidikan berasal dari kata "*paedagogie*" dari bahasa Yunani, terdiri dari kata "*poes*" artinya anak dan "*agogos*" artinya membimbing. Jadi *paedagogie* berarti bimbingan yang diberikan kepada anak. Dalam bahasa Romawi pendidikan berasal dari kata "*educate*" yang berarti mengeluarkan sesuatu yang berada dari dalam. Sedangkan dalam bahasa Inggris pendidikan diistilahkan dengan kata "*to educate*" yang berarti memperbaiki moral dan melatih intelektual. Bangsa Jerman melihat pendidikan sebagai *Erziehung* yang setara dengan *educare*, yakni membangkitkan kekuatan terpendam atau mengaktifkan kekuatan atau potensi anak. Dalam bahasa Jawa, pendidikan berarti panggulawentah (pengolahan), mengolah, mengubah kejiwaan, mematangkan perasaan, pikiran, kemauan dan watak, mengubah kepribadian sang anak.

Sekolah luar biasa adalah lembaga pendidikan khusus yang menyediakan layanan bagi anak berkebutuhan khusus, membantu peserta didik dalam mengembangkan dan meningkatkan pengetahuan, keterampilan, nilai-nilai, sikap dan pola perilaku yang berguna dalam kehidupan.

Pendidikan luar biasa adalah suatu bentuk pendidikan pada sekolah luar biasa yang ditujukan bagi peserta didik yang mengalami kesulitan dalam mengikuti proses belajar karena adanya kelainan fisik, emosional, mental, atau sosial namun tetap memiliki kecerdasan dan bakat khusus. Selain itu, pendidikan luar biasa juga merupakan pembelajaran yang dirancang secara khusus untuk memenuhi kebutuhan unik anak dengan kelainan fisik. Pendidikan ini dianggap tepat apabila kebutuhan siswa tidak dapat dipenuhi melalui program pendidikan umum. Singkatnya, pendidikan luar biasa adalah program pembelajaran yang dibuat untuk memenuhi kebutuhan khusus setiap individu siswa.

Dilihat dalam dunia pendidikan khusus, jadi anak berkebutuhan khusus adalah seorang anak yang dipandang menyimpang baik secara fisik, mentalnya, dan kehidupan sosial dari rata-rata keadaan anak normal pada umumnya dikarenakan mempunyai masalah dengan kesehatan anak yang sering dianggap menyimpang baik dalam hal kemampuan berpikir, melihat, mendengar, berkomunikasi dan bergerak.

METODE

Lokasi penelitian sangat penting dalam menggali sebuah penelitian untuk bisa dipertanggung jawabkan, maka tempat harus dapat ditentukan terlebih dahulu. Lokasi penelitian dilakukan pada Sekolah Luar Biasa Negeri Balangan (SLBN Balangan) Kabupaten Balangan yang berlokasi di Paringin Kota, Kecamatan Paringin, Kabupaten Balangan, Kalimantan Selatan, kode pos 71616.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif merupakan pendekatan untuk mengumpulkan data yang bersifat mendalam dan bukan angka, yang memberikan kesempatan kepada peneliti untuk memahami secara lebih rinci pengalaman manusia serta fenomena. Pendekatan ini tekanan pada pemahaman kompleksitas perilaku manusia dan makna yang diberikan oleh individu terhadap pengalaman mereka. Sugiyono, 2023 dalam buku Basiroen V, J, *et al* (2024:14-15), penelitian kualitatif adalah pendekatan penelitian yang berfokus pada pemahaman fenomena atau pengalaman manusia dari perspektif mereka yang terlibat dalam fenomena tersebut

Tipe penelitian yang penulis ambil dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian dengan tipe deskriptif merupakan sebuah metode penelitian yang berusaha menggambarkan dan menginterpretasi objek sesuai dengan apa adanya. Peneliti tidak melakukan manipulasi variabel dan juga tidak melakukan kontrol terhadap variabel penelitian. Data yang dilaporkan merupakan data yang diperoleh peneliti apa adanya sesuai dengan kejadian yang sedang berlangsung saat itu.

Sumber data dilakukan dengan cara *purposive sampling*, yaitu penarikan sampel untuk mendukung pengumpulan dan pengelompokan data yang diperoleh dari informan. Dalam penelitian ini, peneliti memilih 10 informan sebagai sumber data. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan selama proses pengumpulan data dan juga setelah pengumpulan data selesai dalam periode tertentu. Saat melakukan wawancara, peneliti sudah mulai menganalisis jawaban dari responden. Menurut Huberman dalam Sugiyono (2021:517) mengemukakan bahwa, aktivitas analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung terus-menerus hingga data mencapai kejenuhan. Tahapan dalam analisis data tersebut meliputi pengurangan data (reduksi data), penyajian data (display data), dan penarikan kesimpulan atau verifikasi (penarikan kesimpulan/verifikasi).

PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini, teori yang digunakan adalah teori kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1988) dalam buku Helpiastuti S.B, *et al* (2025:160) yaitu: *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan Keamanan), *Empathy* (Empati)

1. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Bukti fisik adalah ketersediaan sarana dan prasarana dalam pelayanan, yaitu ketersediaan fasilitas dan infrastruktur dalam pelayanan mengacu pada ada dan siapnya semua alat, fasilitas, serta infrastruktur yang mendukung kelancaran dan efektivitas pelaksanaan pelayanan.

a. Ketersediaan sarana prasarana

Ketersediaan sarana prasarana adalah kecukupan atau kelengkapan sarana prasarana yang digunakan dalam mengurus keperluan ditempat pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat di simpulkan bahwa ketersediaan sarana prasarana dalam pelayanan pendidikan pada sekolah luar biasa negeri balangan kurang baik karena tidak ada ruangan berkebutuhan khusus untuk anak didik seperti ruang terapi, ruang autis, alat yang tidak memadai seperti alat sensorik motorik untuk merangkak, berjalan di atas papan titian, boneka manusia organ tubuh, lantai yang landai untuk kursi roda, kursi autis, ruangan kelas yang tidak memadai.

b. Kondisi sarana prasarana

Kondisi sarana prasarana merujuk pada keadaan, status dari fasilitas atau infrastruktur yang digunakan untuk mendukung kegiatan pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa kondisi sarana prasarana dalam pelayanan pendidikan pada Sekolah Luar Biasa Negeri Balangan Kecamatan Paringin Kabupaten Balangan kurang baik karena ada sebagian sarana prasarana yang rusak seperti atap bangunan kelas, lantai retak, kipas angin rusak, transportasi tidak beroperasi dengan baik dan tidak memadai, sebagian alat berkebutuhan khusus yang rusak seperti kursi anak autis, boneka organ manusia banyak yang hilang, kursi-kursi yang tidak memadai

2. *Reliability* (Keandalan)

Reliability adalah suatu layanan konsistensi dalam memenuhi harapan masyarakat, yaitu konsistensi dalam pelayanan yang berkaitan dengan kemampuan untuk memenuhi harapan masyarakat secara teratur dan berkelanjutan, sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan diharapkan oleh Masyarakat.

a. Konsistensi pelayanan

Konsistensi pelayanan adalah kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan yang sama baik secara berulang-ulang sesuai standar yang dijanjikan kepada pelanggan.

Berdasarkan hasil dari wawancara, observasi dan dokumentasi dapat di simpulkan bahwa ke konsistensi dalam pelayanan pendidikan pada Sekolah Luar Biasa Negeri Balangan Kecamatan Paringin Kabupaten Balangan kurang baik karena ada sebagian guru yang mengemban tugas melayani lebih dari satu ketunaan seperti tunarungu, tuna grahita, autis dan juga guru kelas harus bertugas sebagai guru keterampilan hal tersebut terjadi karena di SLB kekurangan sumber daya manusia yaitu gurunya yang membuat mereka kewalahan dalam melayani anak didik.

b. Ketepatan waktu

Ketepatan waktu adalah kemampuan untuk menyediakan layanan atau menyelesaikan tugas dalam waktu yang telah ditentukan untuk menghindari keterlambatan atau penundaan agar efektif, efisien dan produktif.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi terkait ketepatan waktu dapat di simpulkan bahwa kurang baik karena ada sebagian guru yang terlambat bahkan kepala sekolah sering terlambat, pulang terlebih dahulu sebelum jam pulang tiba dan bahkan sering tidak berada di sekolah dengan alasan luar dinas padahal beliau juga seorang guru yang melayani

anak murid di Sekolah Luar Biasa Negeri Balangan, jam pelayanan pembelajaran pun tidak sesuai dengan jadwal seharusnya dimana kelas 1-3 dipulangkan lebih cepat yaitu jam 10:00, kelas 4-6 jam 10:30, tingkat SMP jam 11:00 dan tingkat SMA jam 12:00 yang seharusnya kelas 1-3 masuk jam 08:00 di pulangkan pada jam 12:00, kelas 4 di pulangkan jam 12:30, kelas 5&6 dipulangkan jam 13:00, tingkat SMP masuk jam 08:00 dipulangkan pada jam 13:10, tingkat SMA masuk jam 08:00 dipulangkan pada jam 14:45, ada yang acuh seperti tidak ingin melayani anak didik, sehingga proses pelayanan tidak tepat waktu walaupun sebagian guru yang lain berusaha memaksimalkan waktu dalam melayani pembelajaran anak didik karena standar waktu di sekolah.

c. Keakuratan memberikan pelayanan

Keakuratan memberikan pelayanan adalah kemampuan atau keandalan untuk menyediakan layanan yang tepat, benar dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, berdasarkan keakuratan memberikan pelayanan dapat di simpulkan bahwa keakuratan dalam pelayanan pendidikan pada Sekolah Luar Biasa Negeri Balangan Kecamatan Paringin Kabupaten Balangan cukup baik karena gurunya sudah akurat walaupun ada sebagian guru yang tidak akurat dan tidak handal namun mereka berusaha semaksimal dan sebaik mungkin untuk melayani anak didik dengan kemampuan mereka masing-masing, tetapi dari segi pelayanannya masih kurang efisien.

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Responsiveness adalah kecepatan layanan dalam memenuhi permintaan masyarakat merupakan kemampuan penyedia layanan untuk merespon kebutuhan masyarakat dengan cepat dan tepat.

a. Sumber Daya

Kesigapan dalam melayani adalah kemampuan untuk merespon dan menangani kebutuhan atau permintaan pelanggan dengan cepat, tepat, dan efektif, hal ini harus siap dan mampu.

Berdasarkan hasil wawancara, hasil observasi, dan dokumentasi mengenai dapat di simpulkan bahwa kesigapan guru dalam pelayanan pendidikan pada Sekolah Luar Biasa Negeri Balangan Kecamatan Paringin Kabupaten Balangan cukup baik karena sebagian guru yang sudah sigap seperti melayani anak memakai sepatu, guru tersebut juga harus melayani anak ketunaan lain yaitu anak tunarungu walaupun ada sebagian guru yang tidak sigap melayani anak, terlihat ada sebagian anak didik yang berkeliaran pada jam belajar tanpa di dampingi guru dan di biarkan begitu saja.

b. Kesiapan memberikan bantuan

Kesiapan memberikan bantuan adalah kemampuan untuk menyediakan bantuan atau dukungan kepada orang lain yang membutuhkan baik secara kesiapan fisik, kesiapan mental, maupun kesiapan emosional, dengan cara yang efektif dan efisien.

Berdasarkan hasil wawancara, dan hasil observasi mengenai kesiapan memberikan bantuan dapat di simpulkan bahwa kesiapan guru dalam pelayanan pendidikan pada Sekolah Luar Biasa Negeri Balangan Kecamatan Paringin Kabupaten Balangan sudah Baik karena sebagian guru yang sudah siap ada kelompok kerja guru jadi setiap guru saling berkolaborasi untuk poin dalam pembelajaran di sekolah yang sesuai dengan rancangan kementerian disdikmen.

4. *Asurance* (Jaminan Keamanan)

Asurance adalah jaminan yang diberikan oleh penyelenggara layanan terhadap kualitas dan keamanan layanan, yaitu Jaminan yang ditawarkan oleh penyelenggara layanan berhubungan dengan layanan keselamatan.

a. Kompetensi atau keahlian

Kompetensi atau keahlian adalah kemampuan atau keterampilan yang dimiliki oleh seseorang untuk melakukan suatu tugas atau pekerjaan dengan efektif dan efisien baik dari pengetahuan, keterampilan ataupun sikap.

Berdasarkan hasil wawancara dan hasil observasi dapat di simpulkan bahwa kompetensi atau keahlian guru dalam pelayanan pendidikan sudah Baik karena di SLBN Balangan rata-rata lulusan S1 Pendidikan Luar Biasa dan sudah bersertifikat sehingga mereka mempunyai keahlian masing-masing walaupun memang masih kekurangan guru di mana satu guru harus melayani dua bahkan lebih ketunaan, misalnya ada yang melayani tunarugu dan tunalaras ya walaupun mereka bisa melayani namun tetap kewalahan membuat dari segi pelayanan yang diberikan kurang baik

b. Keamanan dan Perlindungan

Keamanan dan Perlindungan adalah konsep yang merujuk pada keadaan yang aman, terlindungi dan bebas dari resiko atau ancaman yang dapat mempengaruhi individu, organisasi, atau masyarakat baik dari segi fisik, emosional, dan psikologis.

Berdasarkan hasil wawancara, hasil observasi, dan hasil dokumentasi dapat di simpulkan bahwa keamanan dan perlindungan dalam pelayanan pendidikan pada Sekolah Luar Biasa Negeri Balangan Kecamatan Paringin Kabupaten Balangan kurang baik karena di SLBN Balangan tidak ada jalur lantai landai untuk kursi roda agar bisa naik dan turun dari ruang kelas, itu yang membuat sedikit kurang aman maka dapat mengakibatkan kecelakaan jatuh sehingga tidak terlindungi.

Adapun beberapa faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pendidikan Pada Sekolah Luar Biasa Negeri Balangan (SLBN Balangan) Kecamatan Paringin Kabupaten Balangan yaitu:

1. Faktor Penghambat

a. Dana yang kurang memadai

Dana sangat mempengaruhi kualitas pelayanan dimana semua kebutuhan diperlukannya dana untuk penunjang berjalannya pelayanan yang akan diberikan.

Berdasarkan hasil wawancara, hasil observasi, dan hasil dokumentasi dapat disimpulkan bahwa faktor penghambat dalam pelayanan pendidikan pada Sekolah Luar Biasa Negeri Balangan Kecamatan Paringin Kabupaten Balangan kurang baik, hal ini dikarenakan infrastruktur sekolah belum sepenuhnya ramah penyandang disabilitas, seperti akses kursi roda dan *bloking block* yang kurang memadai, alat peraga pembelajaran sangat dibutuhkan namun jumlahnya sedikit dan banyak dalam kondisi rusak, sehingga menghambat proses khususnya bagi siswa tunagrahita, hal tersebut dikarenakan kurangnya dana.

b. Kurangnya sinergi dan komitmen orang tua

Kurangnya sinergi dan komitmen orang tua sangat berpotensi menyebabkan anak-anak kehilangan arah dan motivasi belajar serta berkembang menjadi pribadi yang kurang percaya diri, sehingga mereka lebih rentan terhadap pengaruh negatif dan kesulitan mencapai potensi maksimal dalam kehidupan.

Berdasarkan hasil dari wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa faktor penghambat dalam pelayanan pendidikan pada Sekolah Luar Biasa Negeri Balangan Kecamatan Paringin Kabupaten Balangan kurang baik hal ini dikarenakan kurangnya sinergi dan komitmen orang tua yang cenderung memanjakan anak dan tidak sepenuhnya mendukung proses pembelajaran sesuai aturan sekolah, sehingga menghambat perkembangan anak.

c. Kekurangan guru

Kekurangan guru yang berkualitas dan pengalaman menyebabkan proses belajar mengajar menjadi kurang efektif, siswa kehilangan kesempatan untuk mendapatkan Pendidikan yang optimal dan pada akhirnya berdampak pada rendahnya kualitas sumber daya manusia di masa depan.

Berdasarkan hasil dari wawancara, observasi dan dokumentasi dapat ditarik kesimpulan bahwa bahwa faktor penghambat dalam pelayanan pendidikan pada SLBN Balangan kurang baik, hal ini dikarenakan jumlah guru di sekolah masih belum mencukupi sehingga satu guru harus melayani lebih dari satu jenis ketunaan, terdapatnya kekurangan ruang kelas (lokal) dan alat peraga pembelajaran yang memadai.

2. Faktor Pendorong

a. Komitmen tenaga pendidik

Dengan komitmen tenaga pendidik dapat memberikan pelayanan Pendidikan yang berkualitas, membimbing siswa dengan penuh dedikasi, dan menciptakan lingkungan belajar yang inspiratif, sehingga siswa dapat berkembang menjadi individu yang berakhlak mulia dan berprestasi.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti dapat di simpulkan bahwa faktor pendukung komitmen guru dalam pelayanan pendidikan pada Sekolah Luar Biasa Negeri Balangan Kecamatan Paringin Kabupaten Balangan sudah Baik dikarenakan SLBN Balangan fokus pada pelayanan yang berkomitmen, konsisten, dan profesional untuk meningkatkan kualitas layanan pendidikan bagi anak-anak berkebutuhan khusus.

b. Dukungan dana BOS

Dukungan dana BOS (Bantuan Operasional Sekolah) sangat penting untuk meningkatkan kualitas Pendidikan, karena dengan dana tersebut sekolah dapat memperbaiki infrastruktur, menyediakan sumber belajar, dan meningkatkan kompetensi guru, sehingga proses belajar mengajar dapat berjalan lebih efektif dan siswa dapat berjalan dengan lebih baik.

Berdasarkan dari hasil wawancara dan hasil observasi dapat di simpulkan bahwa faktor pendukung melalui dana BOS dalam pelayanan pendidikan pada Sekolah Luar Biasa Negeri Balangan Kecamatan Paringin Kabupaten Balangan sudah baik dimana SLBN Balangan mendapatkan dukungan dana operasional dari BOS yang di khususkan pada pengembangan bakat anak-anak berkebutuhan khusus, memperbaiki infrastruktur serta dukungan sistemik dari Dinas Pendidikan yang layanan khusus dan pendampingan yang mampu bagi anak-anak tersebut.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai kualitas pelayanan pendidikan pada Sekolah Luar Biasa Negeri Balangan (SLBN Balangan) Kecamatan Paringin Kabupaten Balangan Kurang Baik hal tersebut dapat dilihat pada aspek kualitas pelayanan yakni pertama *Tangible* di nilai kurang baik meliputi indikator yakni ketersediaan sarana prasarana kurang baik karena kurangnya fasilitas fisik seperti ruang terapi, akses kursi roda, media pembelajaran, yang kedua kondisi sarana prasarana banyak yang rusak serta operasional transportasi terbatas. *Reliability* atau keandalan meliputi indikator konsistensi pelayanan guru dalam pelayanan pendidikan pada Sekolah Luar Biasa Negeri Balangan dinilai kurang baik karena kurangnya guru spesialis sehingga pelayanan tidak fokus, indikator kedua ketepatan waktu dilihat masih kurang baik karena ketidaktepatan dan ketidaksesuaian waktu dalam jadwal pembelajaran. *Responsiveness* atau daya tanggap dinilai cukup baik dengan indikator meliputi kesigapan cukup baik di mana sebagian guru menunjukkan kesigapan dalam membantu kemandirian siswa dan menerima siswa yang tidak hadir, meski belum merata. *Assurance* atau jaminan keamanan dalam pelayanan pendidikan cukup baik dengan indikator kompetensi atau keahlian yang dinilai baik karena guru sudah bersertifikat, namun jaminan keselamatan fisik kurang baik karena ketiadaan jalur akses kursi roda dan jalur pemandu bagi tunanetra. *Empathy* atau empati dalam pelayanan pendidikan pada Sekolah Luar Biasa Negeri Balangan cukup baik, pada indikator perhatian cukup baik, dimana guru melakukan asisemen dan menyatukan siswa, namun pada indikator memahami kurang baik hal ini dikarenakan penerapan empati belum maksimal dan ada kesenjangan komunikasi dengan orang tua.

Adapun mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada Sekolah Luar Biasa Negeri Balangan (SLBN Balangan) Kecamatan Paringin Kabupaten Balangan yang pertama faktor pendukung, meskipun terdapat berbagai keterbatasan, pelayanan pendidikan di SLBN Balangan tetap dapat berjalan dikarenakan adanya beberapa faktor pendukung yang di nilai baik, yaitu: pertama, komitmen tenaga pendidik melalui adanya kolaborasi melalui Kelompok Kerja Guru (KKG), kedua dukungan dana BOS untuk latihan dan pengembangan bakat siswa. Sedangkan faktor penghambat di nilai cukup dominan dan mempengaruhi pelayanan pendidikan sehingga dikategorikan kurang baik, yang meliputi: pertama, infrastruktur belum memadai, alat peraga kurang dan masih banyak yang rusak. Kedua, kurangnya sinergi dan komitmen orang tua. Ketiga kekurangan guru.

Disarankan kepada SLBN Balangan untuk memprioritaskan kelengkapan sarana prasarana seperti lantai landai untuk kursi roda dan *bloding block* pemandu tunanetra serta alat pembelajaran idukatif yang rusak, untuk mengadakan pelatihan internal atau *Sharing Session* rutin untuk membantu guru yang sudah ada untuk meningkatkan kemampuan mereka dalam menangani berbagai ABK. Disarankan juga kepada orang tua siswa untuk terus dukung kemandirian anak di rumah sesuai metode pembelajaran disekolah.

DAFTAR PUSTAKA

Anonim. Permendikburiset No. 32 Tahun 2022 Tentang Standar Teknis Pelayanan Minimal Pendidikan

Anonim. UU Pasal 31 ayat 1 “Setiap Warga Negara Berhak Mendapatkan Pendidikan”

Basiroen, V., J., et al. 2024. *Buku Ajar Penelitian Kualitatif*, Kota Jamabi: PT Sonpedia Publishing Indonesia

Helpiastuti, S.B, et al. 2025. *Pengantar Administrasi Publik Tinjauan Teori*, Edisi Pertama: Jawa Barat: Wdina Media Utama



Nurbaya, *et al.* 2024. *Pengantar Pendidikan*, Edisi pertama. Sumatera: Cv. Pustaka Inspirasi Minang

Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Administrasi*, Edisi ketiga. Bandung: fabeta

Trisantoso I Nyoman, *et al.* 2022. *Pelayanan Publik Berbasis Digital, Edisi pertama*. Yogyakarta: Deepublish