

**Kualitas Layanan Pendidikan Bagi Anak Berkebutuhan Khusus (ABK)
Di SDN Inklusi Banjang 2 Kecamatan Banjang
Kabupaten Hulu Sungai Utara**

**Oleh :
Siti Mujahadah dan Akhmad Riduan**

Education is the right of all citizens. Therefore, it is the state's obligation to provide adequate educational facilities and infrastructure, including in inclusive educational institutions such as SDN Inklusi Banjang 2. Even so, a number of facilities and infrastructure in this school are indicated to be inadequate so that the learning process does not go well.

This research is based on a qualitative descriptive research method in which data collection is carried out through observation, interviews, and documentation study. The data obtained were analyzed using data reduction techniques, data presentation, and verification / drawing conclusions. To strive for the validity of the data, a data credibility test was taken which included extension of observations, increasing persistence, triangulation, analysis of negative cases, using reference materials, and conducting member checks.

The results showed that in SDN Inklusi Banjang 2, the quality of education services has not been implemented properly. First, in terms of physical evidence, the provision of facilities and infrastructure as well as human resources has not run well where the facilities and infrastructure including practical / supporting equipment are inadequate apart from the limitations of special inclusive teachers, some irrelevant teachers' educational backgrounds, school administrative staff no and not yet available the required experts. Second, in terms of reliability, the availability of curriculum tools and work procedures is not good where in the application of the learning curriculum there is still no modification of the curriculum optimally besides the lack of a system of coordination and collaboration between the principal, teachers and school administrative staff, mentoring programs, and special service assistance to ABK. Third, in terms of responsiveness, from fast and precise service and responsiveness in service is not good where some teachers are still not careful in identifying students in order to know their backgrounds and needs in addition to curriculum design that is in accordance with the diversity of potentials and conditions of students not supported by adequate teaching materials. Fourth, in terms of assurance, the ability to generate customer confidence and courtesy is good, where in the learning process the teacher is responsible for providing assurance in service without discrimination, supported by teachers and school administrative staff who speak polite words to students. Fifth, in terms of empathy, friendly attitude and the ability to understand the desires/needs of students, both teachers and students, parents and the community as well as students in the learning process have been given attention.

In the future, it is suggested to the Head of the local Education Office to carry out intensive monitoring and evaluation, provision of adequate facilities and infrastructure, training/workshops/workshops for teachers/school administrative staff, and recruitment of teachers. The principal of SDN Banjang 2 should be able to build communication with outsiders and actively provide

motivation and direction to teachers/school administrative staff. Teachers/school administrative staff should be able to collaborate creatively in providing teaching materials. As for parents who have ABK, they should be actively involved in communicating with the school apart from providing support and motivation to their children.

Keywords: Quality of Public Services, Children with Special Needs

Pendahuluan

Pendidikan merupakan suatu kebutuhan dasar bagi setiap warga negara dalam rangka peningkatan kualitas hidup secara lebih bermartabat. Sebagai bagian dari amanah konstitusi, negara berkewajiban untuk memberikan pelayanan pendidikan yang layak dan bermutu kepada setiap warganya tanpa terkecuali, termasuk pada warganya yang tergolong sebagai penyandang disabilitas. Hal tersebut tertera pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional Pasal 5 ayat (1) yang menyatakan bahwa setiap warga negara mempunyai hak yang sama untuk memperoleh pendidikan yang bermutu.

Dalam Pasal 51 pada UU Republik Indonesia No. 23 Tahun 2002 Tentang Perlindungan Anak, terhadap anak-anak yang menyandang cacat fisik/mental diberikan kesempatan yang sama dan aksesibilitas untuk memperoleh pendidikan luar biasa, semua anak mempunyai hak yang sama untuk tidak didiskriminasikan dan memperoleh pendidikan yang bermutu sesuai dengan potensi dan kebutuhannya.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 70 Tahun 2009 Tentang Pendidikan Inklusif Bagi Peserta Didik Yang Memiliki Potensi Kecerdasan Dan/Atau Bakat Istimewa Pasal 03 Ayat (1) menyebutkan bahwa memberikan kesempatan seluas-luasnya kepada semua peserta didik yang memiliki kelainan fisik, emosional, mental dan sosial atau memiliki potensi kecerdasan dan/atau bakat istimewa

berhak mengikuti pendidikan secara inklusif pada satuan pendidikan tertentu sesuai dengan kebutuhan dan kemampuannya.

Sekolah Dasar Negeri Inklusi Banjang 2 merupakan sekolah yang bertanggung jawab melaksanakan pendidikan bagi ABK di Kecamatan Banjang Kabupaten Hulu Sungai Utara dengan jumlah keseluruhan siswa sebanyak 86 orang anak terdiri dari 63 orang anak normal dan 23 orang lainnya ABK. Namun begitu, kurikulum yang digunakan dalam pembelajaran disamakan bagi anak normal dan ABK yaitu menggunakan Kurikulum 2013 (K-13), kompetensi tenaga pendidikan seperti guru pendamping bukan berlatarbelakang pendidikan luar biasa bagi ABK selain kurangnya Guru Khusus Inklusi yang hanya berjumlah 1 orang serta tidak adanya tenaga kependidikan lainnya seperti tenaga administrasi sekolah, ketersediaan sarana dan prasarana yang tidak memadai seperti ruang kelas ruang praktek, ruang ruang guru, perpustakaan, begitupun peralatan praktek/penunjang.

Tinjauan Teoritis

Pengertian

Dalam kehidupan bernegara, eksistensi birokrasi pemerintah merupakan suatu keniscayaan. Zen (2006:25) mengungkapkan, manusia secara personal dalam kehidupannya memerlukan beberapa jenis kebutuhan yang dalam pemenuhannya terpaksa harus berhubungan dengan organisasi pelayanan publik.

Santosa (2008:57) menyebutkan, pelayanan publik

adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Menurut Thoha (Anggara,2016:568), pelayanan umum/publik adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau kelompok orang atau instansi tertentu yang memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka pencapaian tujuan tertentu.

Adapun lampiran 3 Keputusan MenPAN Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 paragraf 1 butir C (Zen dkk,2006:23) istilah 'pelayanan publik' diartikan sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum maupun sebagai pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dari beberapa pengertian di atas, dapat dipahami bahwa pelayanan publik merupakan suatu kegiatan pelayanan terhadap upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat umum yang dilakukan oleh pemerintah selaku alat negara.

Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Pada Keputusan MenPAN Nomor 58 Tahun 2002 (Pasolong,2017:129) dikemukakan beberapa jenis pelayanan publik didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan oleh instansi pemerintah serta BUMN/BUMD yang apabila diklasifikasikan akan terdiri atas sebagai berikut :

1) Pelayanan Administratif

Adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen seperti sertifikat, izin-izin, rekomendasi, keterangan dan lain-lain.

2). Pelayanan Barang

Adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit individual) dalam suatu sistem secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penggunaannya seperti pelayanan listrik, telepon, air bersih.

3). Pelayanan Jasa

Adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya, pengoperasiannya yang berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti produk akhirnya berupa jasa yang mendapatkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu misalnya angkutan laut, darat dan udara, pelayanan kesehatan, perbangkan, pelayanan pos dan pemadam kebakaran.

Pelayanan Publik Yang Berkualitas

Oleh Kumorotomo (2005:190), peningkatan kualitas pelayanan publik membutuhkan komitmen dan pemahaman yang utuh akan mekanisme pelayanan. Sayangnya hal-hal inilah yang justru merupakan titik lemah dalam sistem administrasi publik di negara-negara berkembang pada umumnya.

Zeithaml-Parasuraman-Berry (Pasolong,2017:155), menyatakan terdapat sejumlah indikator untuk mengukur kepuasan konsumen yang bermuara pada lima dimensi kualitas pelayanan *SERVQUAL*. Walaupun pada dasarnya teori ini bermula dari dunia bisnis, tetapi dapat dipakai untuk mengukur kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah yakni terdiri dari :

- 1) *Tangible* (berwujud): kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
- 2) *Reliability* (kehandalan): kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
- 3) *Responsiveness* (ketanggapan): kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
- 4) *Assurance* (jaminan): kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
- 5) *Empathy* (empati): sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Konsep Pendidikan Inklusif

Pengertian

Pendidikan Inklusif adalah suatu filosofi pendidikan dan sosial.

Dalam pendidikan inklusif, semua orang adalah bagian yang berharga dalam kebersamaan, apapun perbedaan mereka. Pendidikan inklusif berarti bahwa semua anak, terlepas dari kemampuan maupun ketidakmampuan mereka, jenis kelamin, status sosial-ekonomi, suku, latar belakang budaya atau bahasa dan agama menyatu dalam komunitas sekolah yang sama.

Selanjutnya, Staub dan Peck (1995) mengemukakan bahwa pendidikan inklusif adalah penempatan anak berkelainan tingkat ringan, sedang, dan berat secara penuh di kelas reguler. Hal ini menunjukkan bahwa kelas reguler merupakan tempat belajar yang sesuai bagi anak berkelainan, apapun jenis kelainannya dan bagaimanapun gradasinya.

Sementara itu, Sapon-Shevin (dalam O'Neil, 1995) menyatakan bahwa pendidikan inklusif sebagai sistem layanan pendidikan mempersyaratkan agar semua anak berkelainan dilayani di sekolah-sekolah terdekat, di kelas reguler bersama-sama teman seusianya. Pendidikan inklusif dalam Permendiknas No. 70 Tahun 2009 didefinisikan sebagai sistem penyelenggaraan pendidikan yang memberikan kesempatan kepada semua peserta didik berkelainan dan memiliki potensi kecerdasan dan/atau bakat istimewa untuk mengikuti pendidikan atau pembelajaran dalam lingkungan pendidikan secara bersama-sama dengan peserta didik pada umumnya. Dalam pelaksanaannya, pendidikan inklusif bertujuan untuk memberikan kesempatan yang seluas-luasnya kepada peserta didik berkebutuhan khusus dan mewujudkan penyelenggaraan pendidikan yang

menghargai keanekaragaman, tidak diskriminatif kepada semua peserta didik yang memiliki kelainan fisik, emosional, mental, dan sosial, atau memiliki potensi kecerdasan dan/atau bakat istimewa untuk memperoleh pendidikan yang bermutu sesuai dengan kebutuhan dan kemampuannya.

Sekolah inklusif menurut Stainback dan Stainback (1990) adalah sekolah yang menampung semua siswa di kelas yang sama. Sekolah ini menyediakan program pendidikan yang layak, menantang, tetapi sesuai dengan kemampuan dan kebutuhan setiap peserta didik. Lebih dari itu, sekolah inklusif juga merupakan tempat setiap peserta didik berterima, menjadi bagian dari kelas tersebut, dan saling membantu dengan guru dan teman sebayanya, maupun anggota masyarakat lain agar kebutuhan individualnya dapat terpenuhi.

Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Pendidikan Inklusif

Penyelenggaraan pendidikan inklusif didasarkan pada beberapa prinsip sebagai berikut:

- 1) Prinsip pemerataan dan peningkatan mutu
Pendidikan inklusif merupakan filosofi dan strategi dalam upaya pemerataan kesempatan memperoleh layanan pendidikan dan peningkatan mutu pendidikan yang memungkinkan dapat memberikan akses pada semua anak dan menghargai perbedaan.
- 2) Prinsip keberagaman
Adanya perbedaan individual dari sisi kemampuan, bakat, minat, serta kebutuhan peserta didik, sehingga pendidikan hendaknya diupayakan untuk

menyesuaikan dengan kebutuhan dan karakteristik individual peserta didik.

- 3) Prinsip kebermaknaan
Pendidikan inklusif harus menciptakan dan menjaga komunitas kelas yang ramah, menerima, keragaman dan menghargai perbedaan, serta bermakna bagi kemandirian peserta didik.
- 4) Prinsip keberlanjutan
Pendidikan inklusif diselenggarakan secara berkelanjutan pada semua jenis, jalur dan jenjang pendidikan
- 5) Prinsip keterlibatan
Penyelenggaraan pendidikan inklusif harus melibatkan seluruh komponen pendidikan terkait.

Sekolah Luar Biasa (SLB)

Pengertian

Sekolah Luar Biasa (SLB) identik dengan lembaga pendidikan yang bergerak di bidang pendidikan Anak Luar Biasa (ALB) atau Anak Berkebutuhan Khusus (ABK). ALB/ABK sendiri dikenal memiliki kelainan fisik secara inderawi maupun mental yang mana sistem pendidikan konvensional tidak bisa menjangkau kebutuhan khusus dari anak-anak yang tergolong ALB/ABK ini.

Menurut Suran dan Rizzo ([www.http://paudjateng.xahzgs.com](http://paudjateng.xahzgs.com) diakses 8 Maret 2017) Anak Berkebutuhan Khusus (ABK) atau Anak Luar Biasa (ALB) adalah anak yang secara signifikan berbeda dalam beberapa dimensi yang penting dari fungsi kemanusiaannya. Mereka yang secara fisik, psikologis, kognitif, atau sosial terhambat dalam mencapai tujuan-tujuan/kebutuhan

dan potensinya secara maksimal, meliputi mereka yang tidak bisa mendengar, tidak bisa melihat, mempunyai gangguan bicara, cacat tubuh, retardasi mental, gangguan emosional. Juga anak-anak yang berbakat dengan intelegensi tinggi, dapat dikategorikan sebagai anak khusus/luar biasa, karena memerlukan penanganan yang terlatih dari tenaga professional.

Frieda Mangunsong ([www.http://paudjateng.xahzgs.com](http://paudjateng.xahzgs.com) diakses 8 Maret 2017) Anak Berkebutuhan Khusus atau Anak Luar Biasa adalah anak yang menyimpang dari rata-rata anak normal dalam hal; ciri-ciri mental, kemampuan-kemampuan sensorik, fisik dan neuromaskular, perilaku sosial dan emosional, kemampuan berkomunikasi, baik komunikasi antar guru dan siswa maupun komunikasi anatar guru dan orang tua yang interaksi tersebut sangat mempengaruhi dalam pengembangan pola pikir siswa.

Anak Berkebutuhan Khusus pada awalnya dikenal sebagai Anak Luar Biasa (ALB) sehingga pendidikannya juga dikenal sebagai **Pendidikan Luar Biasa (PLB)**, di mana Pasal 8 ayat (1) pada UU Republik Indonesia No. 2 Tahun 1989 menegaskan bahwa warga negara yang memiliki kelainan fisik dan/atau mental berhak memperoleh pendidikan luar biasa.

Pada perkembangan berikutnya, **Pasal 5 ayat (2) pada UU Republik Indonesia No. 20 Tahun 2003** Tentang Pendidikan Nasional istilah Pendidikan Luar Biasa dirubah menjadi Pendidikan Khusus dengan menjamin bahwa warga negara yang memiliki kelainan fisik, emosional, mental, intelektual, dan/atau sosial berhak

memperoleh pendidikan khusus. Selain itu di ayat (4) menyatakan bahwa warga negara yang memiliki potensi kecerdasan dan bakat istimewa berhak memperoleh pendidikan khusus. Jadi kelainan ditinjau dari kekurangan dan kelebihan. Oleh karena itu lembaga pendidikan dalam koridor pendidikan khusus untuk semua jenjang harus berpedoman pada UU No. 20 Tahun 2003. Dari segi lembaga dan jenjang Pendidikan Khusus meliputi Jenjang PAUD adalah TKLB, Jenjang Pendidikan Dasar adalah SDLB dan SMPLB, sedang untuk jenjang Pendidikan Menengah adalah SMALB.

Tujuan Pendidikan Luar Biasa

Sebagai bagian integral dari sistem pendidikan nasional, pendidikan luar biasa diselenggarakan pemerintah dalam rangka mengakomodir anak bangsa yang mengalami kelainan di banding anak-anak lainnya baik berupa kelainan fisik, mental-intelektual, sosial, dan emosional. Pada Buku Petunjuk Pelaksanaan Pendidikan Luar Biasa Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Jawa Timur (<http://www.novapuspitaningrat-npn.blogspot.com>, diakses tanggal 10 April 2017) dikatakan bahwa pendidikan luar biasa secara umum bertujuan membantu peserta didik yang menyandang kelainan sebagaimana di atas agar mampu mengembangkan sikap, pengetahuan dan keterampilan sebagai pribadi maupun anggota masyarakat dalam mengadakan timbal balik dengan lingkungan sosial, budaya, dan alam sekitar serta dapat mengembangkan kemampuan dalam dunia kerja atau mengikuti pendidikan lanjutan.

Selanjutnya, secara rinci tujuan pendidikan luar biasa oleh Nurkholis (<http://www.novapuspitaningrat-npn.blogspot.com>, diakses tanggal 10 April 2017) dijabarkan sebagai berikut :

1. Mengembangkan kehidupan anak didik sebagai pribadi sekurang-kurangnya mencakup upaya untuk memperkuat keimanan dan ketakwaan, membiasakan berperilaku yang baik, memberikan pengetahuan dan keterampilan dasar, memelihara kesehatan jasmani dan rohani memberikan kemampuan untuk belajar dan mengembangkan kepribadian yang mantap dan mandiri.
2. Mengembangkan kehidupan anak didik dan siswa sebagai anggota masyarakat yang sekurang-kurangnya mencakup upaya untuk memperkuat kesadaran hidup beragama dalam masyarakat, menumbuhkan rasa tanggung jawab dalam lingkungan hidup, memberikan pengetahuan dan ketrampilan dasar untuk berperan serta dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara.
3. Mempersiapkan anak didik untuk dapat memiliki keterampilan sebagai bekal untuk memasuki dunia kerja.

Jenis-jenis Anak Berkebutuhan Khusus dan Ciri-Cirinya

Anak dengan kebutuhan khusus (ABK) adalah anak yang secara signifikan (bermakna) mengalami kelainan/penyimpangan (fisik, mental-intelektual, sosial, emosional) dalam proses pertumbuhan/perkembangannya dibandingkan dengan anak-anak lain

seusianya sehingga mereka memerlukan pelayanan pendidikan khusus. Ada bermacam-macam jenis anak dengan kebutuhan khusus sebagaimana dituliskan Rochman (<http://www.mievalid.blogspot.co.id>, diakses tanggal 10 April 2017) sebagai berikut :

- a. Tunanetra/anak yang mengalami gangguan penglihatan
Tunanetra adalah anak yang mengalami gangguan daya penglihatannya, berupa kebutaan menyeluruh atau sebagian, dan walaupun telah diberi pertolongan dengan alat-alat bantu khusus masih tetap memerlukan pelayanan pendidikan khusus.
- b. Tunarungu/anak yang mengalami gangguan pendengaran
Tunarungu adalah anak yang kehilangan seluruh atau sebagian daya pendengarannya sehingga tidak atau kurang mampu berkomunikasi secara verbal dan walaupun telah diberikan pertolongan dengan alat bantu dengar masih tetap memerlukan pelayanan pendidikan khusus.
- c. Tunalaras/Anak yang mengalami gangguan emosi dan perilaku
Tunalaras adalah anak yang mengalami kesulitan dalam penyesuaian diri dan bertingkah laku tidak sesuai dengan norma-norma yang berlaku dalam lingkungan kelompok usia maupun masyarakat pada umumnya sehingga merugikan dirinya maupun orang lain dan karenanya memerlukan pelayanan pendidikan khusus demi kesejahteraan dirinya maupun lingkungannya.
- d. Tunadaksa/mengalami kelainan anggota tubuh/gerakan
Tunadaksa adalah anak yang mengalami kelainan atau cacat

- yang menetap pada alat gerak (tulang, sendi, otot) sedemikian rupa sehingga memerlukan pelayanan pendidikan khusus.
- e. Tunagrahita
Tunagrahita (retardasi mental) adalah anak yang secara nyata mengalami hambatan dan keterbelakangan perkembangan mental jauh di bawah rata-rata (IQ dibawah 70) sehingga mengalami kesulitan dalam tugas-tugas akademik, komunikasi maupun sosial, dan karenanya memerlukan layanan pendidikan khusus.
 - f. Cerebral Palsy
Gangguan/hambatan dikarenakan kerusakan otak (*brain injury*) sehingga mempengaruhi pengendalian fungsi motorik.
 - g. Gifted (anak berbakat)
Gifted adalah anak yang memiliki potensi kecerdasan (intelegensi), kreativitas, dan tanggung jawab terhadap tugas (*task commitment*) di atas anak-anak seusianya (anak normal).
 - h. Autistis
Autisme adalah gangguan perkembangan anak yang disebabkan oleh adanya gangguan pada sistem syaraf pusat yang mengakibatkan gangguan dalam interaksi sosial, komunikasi dan perilaku.
 - i. Asperger
Secara umum performa anak Asperger Disorder hampir sama dengan anak autisme, yaitu memiliki gangguan pada kemampuan komunikasi, interaksi sosial, dan tingkah lakunya. Namun gangguan pada anak Asperger lebih ringan dan sering disebut dengan istilah High-Functioning Autism. Yang paling membedakannya dengan autisme adalah kemampuan bahasa bicara anak asperger jauh lebih baik. Intonasi bicara anak asperger cenderung monoton, ekspresi muka kurang hidup dan cenderung murung serta berbicara hanya seputar pada minatnya saja. Bila anak autisme tidak bisa berinteraksi dengan lingkungan sosialnya, anak asperger masih bisa dan memiliki kemauan untuk berinteraksi dengan lingkungan sosialnya. Kecerdasan anak asperger biasanya ada pada *great* rata-rata ke atas dan memiliki minat yang sangat tinggi pada buku terutama yang bersifat ingatan/memori pada satu kategori, misalnya menghafal kategori klasifikasi hewan/tumbuhan yang menggunakan nama-nama latin.
 - j. Rett's Disorder
Rett's Disorder adalah jenis gangguan perkembangan yang masuk kategori ASD. Aspek perkembangan pada anak Rett's Disorder mengalami kemunduran sejak menginjak usia 18 bulan yang ditandai hilangnya kemampuan bahasa bicara secara tiba-tiba. Koordinasi motoriknya semakin memburuk dan dibarengi dengan kemunduran dalam kemampuan sosialnya. Rett's Disorder hampir keseluruhan penderitanya adalah perempuan.
 - k. Attention Deficit Disorder with Hyperactive (ADHD)
ADHD terkadang lebih dikenal dengan istilah anak hiperaktif oleh karena mereka selalu bergerak dari satu tempat ke tempat lain. Tidak dapat duduk diam di satu tempat walau hanya selama kurang lebih 5-10 menit untuk melakukan suatu kegiatan yang diberikan kepadanya. Rentang konsentrasinya sangat pendek,

mudah bingung dan pikirannya selalu kacau, sering mengabaikan perintah atau arahan, sering tidak berhasil dalam menyelesaikan tugas-tugas di sekolah, dan sering mengalami kesulitan dalam mengeja atau menirukan ejaan huruf.

1. Lamban Belajar (Slow Learner)
Lamban belajar adalah anak yang memiliki potensi intelektual sedikit di bawah normal tetapi belum termasuk tunagrahita. Dalam beberapa hal mengalami hambatan atau keterlambatan berpikir, merespon rangsangan dan adaptasi sosial, tetapi masih jauh lebih baik dibanding dengan yang tunagrahita, lebih lamban dibanding dengan yang normal, mereka butuh waktu yang lebih lama dan berulang-ulang untuk dapat menyelesaikan tugas-tugas akademik maupun non akademik. Oleh karenanya mereka memerlukan pelayanan pendidikan khusus.

- m. Anak Yang Mengalami Kesulitan Belajar Spesifik

Anak yang berkesulitan belajar spesifik adalah anak yang secara nyata mengalami kesulitan dalam tugas-tugas akademik khusus (terutama dalam hal kemampuan membaca, menulis dan berhitung/matematika). Diduga disebabkan karena faktor disfungsi neugologis, bukan disebabkan karena faktor inteligensi (inteligensinya normal bahkan ada yang di atas normal) sehingga memerlukan pelayanan pendidikan khusus. Anak berkesulitan belajar spesifik dapat berupa kesulitan belajar membaca (disleksia), kesulitan belajar menulis (disgrafia), atau kesulitan belajar berhitung (diskalkulia),

sedangkan mata pelajaran lain mereka tidak mengalami kesulitan yang signifikan (berarti).

- n. Hiperaktif

Metode Penelitian

Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pada penelitian yang dilakukan ini, pendekatan kualitatif dipilih untuk menganalisa permasalahan berkenaan dengan kualitas pelayanan pendidikan di Sekolah Dasar Negeri Inklusi Banjang 2. Dikatakan Sarman (2002:30), metode penelitian kualitatif bermaksud untuk dapat meramu secara ilmiah pelbagai informasi yang dibangun, dikembangkan dan disampaikan oleh manusia atau komunitas tertentu yang notabene merupakan obyek dan sekaligus subyek dalam penelitian sosial. Adapun jenis penelitian yang digunakan bersifat deskriptif sebagaimana dimungkinkan dalam pendekatan kualitatif.

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Sekolah Dasar Negeri Inklusi Banjang 2 yang terletak di Jalan Matang Sirang RT.04, Desa Banjang, Kecamatan Banjang telp. 0852-4930-8069, Kode Pos 71416 Kabupaten Hulu Sungai Utara, Provinsi Kalimantan Selatan.

Instrumen Penelitian

Sebagaimana lazimnya penelitian kualitatif, maka yang menjadi instrumen utama dalam penelitian ini adalah individu peneliti sendiri dengan didukung oleh alat tulis dan perangkat lainnya yang diperlukan.

Sumber data

Berangkat dari permasalahan yang dibahas, maka dalam menentukan subjek penelitian di sini dipergunakan cara *purposive sampling*. Sarman (2002:79) menyebutkan, kalau *purposive sampling* yang dipilih, maka peneliti 'dengan sengaja' harus memilih sampel observasinya yang dipercaya akan dapat memberikan pemahaman komprehensif tentang gejala yang akan diteliti.

Teknik Pengumpulan Data

Data-data yang dikumpulkan dalam penelitian ini terbagi atas data primer dan data sekunder yang diperoleh melalui teknik triangulasi dengan menggabungkan observasi, wawancara tak terstruktur, dan juga studi dokumentasi. Secara sederhana, Azwar (2003:91) mengungkapkan, data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari subjek penelitian dengan mengenakan alat pengukuran atau alat pengumpulan data langsung pada subjek sebagai sumber informasi yang dicari sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh lewat pihak lain atau diperoleh oleh peneliti tidak secara langsung dari subjek penelitian.

Teknik Analisa Data

Miles dan Huberman (Wahyu dkk,2007:60) mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas-aktivitas sebagaimana dimaksudkan tersebut adalah :

1. Data Reduction

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada

hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dalam mereduksi data, setiap peneliti akan dipandu oleh tujuan yang akan dicapai.

2. Data Display

Melalui penyajian data, maka data terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan sehingga akan semakin mudah dipahami. Dalam melakukan display data, selain dengan teks yang naratif, juga dapat berupa grafik, matrik, *network* (jejaring kerja), dan *chart*.

3. Conclusion

Drawing/Verification

Usai tahap penyajian data dilakukan, langkah berikutnya dalam penelitian ini adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi terhadap data-data yang sudah terorganisir. Penarikan kesimpulan dan verifikasi dimungkinkan sebab kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila ditemukan bukti-bukti kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi bila kesimpulan di tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan, maka kesimpulan itu dikatakan kredibel.

Uji Kredibilitas Data

Untuk mengupayakan keabsahan data yang diperoleh menyangkut kualitas pelayanan pendidikan di SDN Inklusi 2 Banjang, maka terhadap data tersebut akan diteliti kredibilitasnya dengan menggunakan teknik tertentu. Dan salah satu teknik yang lazim

digunakan dalam penelitian kualitatif adalah uji kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif antara lain dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, meningkatkan ketekunan, triangulasi, analisis kasus negatif, menggunakan bahan referensi, serta mengadakan *member check* sebagaimana dikemukakan oleh Sugiyono (2009:270).

Hasil Penelitian dan Pembahasan

a. Bukti Fisik

Fasilitas pelayanan yang tidak memadai serta sumber daya manusia yang belum mencukupi, memunculkan kendala dalam rangka mewujudkan hasil kerja nyata, tanpa tersedianya fasilitas dan sumber daya manusia yang mencukupi dalam pelayanan tentu akan berdampak pula tidak terlaksananya pelayanan dengan maksimal.

Dilihat dari aspek bukti fisik, diketahui penyediaan sarana dan prasarana belum baik di mana keadaan fasilitas sarana dan prasarana termasuk peralatan praktek/penunjangnya dalam kondisi rusak ringan, sebagian lagi dalam kondisi rusak berat, bahkan untuk peralatan praktek IPA tidak tersedia serta jaringan internet pun belum ada. Dari keadaan sumber daya manusia belum baik di mana keterbatasan guru khusus inklusi yang hanya tersedia 1 orang, latar belakang pendidikan guru pendamping sebagian tidak relevan, tenaga administrasi sekolah tidak ada serta belum tersedianya tenaga ahli seperti dokter, psikolog, dan

terapis. Hal ini bertolakbelakang dengan pendapat Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (Pasolong,2017:155) bahwa dalam memberikan pelayanan yang baik harus ditandai dengan pelayanan sarana fisik yang memadai dan penyediaan sumber daya manusia yang cukup.

b. Keandalan

Berupa kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Pelayanan harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan dalam memberikan pelayanan dan prosedur kerja yang handal untuk diberikan kepada ABK.

Dari aspek keandalan, ketersediaan perangkat kurikulum diketahui belum baik di mana dalam penerapan kurikulum pembelajaran masih belum dilakukan modifikasi kurikulum secara optimal sedangkan prosedur kerja belum tergolong baik di mana belum terbangun adanya sistem koordinasi dan kolaborasi antara Kepala Sekolah, tenaga pendidik dan kependidikan dalam melaksanakan program pembelajaran, program pendampingan, dan bantuan layanan khusus kepada ABK. Hal ini tentunya bertentangan dengan pendapat Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (Pasolong,2017:155) bahwa pelayanan yang baik adalah ditandai dengan ketepatan dan penyediaan pelayanan sesuai prosedur kerja yang handal.

c. Ketanggapan

Ketanggapan adalah kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan konsumen dengan penyampaian informasi yang jelas. Disini dituntut ketanggapan guru untuk bertindak.

Dipandang dari aspek ketanggapan, maka apabila dilihat dari pelayanan secara cepat dan tepat belum tercapai baik di mana sebagian guru masih belum cermat dalam mengidentifikasi peserta didik guna mengetahui latar belakang dan kebutuhan masing-masing peserta didik, sebaliknya dari ketanggapan dalam pelayanan belum juga terpenuhi secara baik sebab desain kurikulum yang sesuai keberagaman potensi dan kondisi peserta didik tidak didukung oleh bahan ajar yang memadai. Hal ini bertolakbelakang dengan pendapat Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (Pasolong, 2017:155) bahwa dalam memberikan pelayanan yang baik harus ditandai dengan keinginan untuk melayani konsumen secara cepat dan tepat selain keinginan untuk melayani konsumen secara tanggap agar bisa memberikan nilai lebih dalam pemberian pelayanan.

d. Jaminan

Jaminan adalah kemampuan karyawan dalam menimbulkan keyakinan pelanggan, serta sopan kepada pelanggan. Jaminan ini terdiri atas kemampuan menimbulkan keyakinan pelanggan terhadap

pelayanan serta sopan santun kepada pelanggan.

Dilihat dari aspek jaminan, kemampuan menimbulkan keyakinan pelanggan sudah baik di mana dalam proses pembelajaran guru bertanggungjawab untuk memberikan kepastian dalam pelayanan tanpa diskriminasi pelayanan. Adapun dari sopan santun juga tergolong sudah baik di mana tenaga pendidik dan kependidikan bertutur kata yang sopan dan santun kepada peserta didik untuk menunjang proses pembelajaran. Hal ini selaras dengan pendapat Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (Pasolong, 2017:155) bahwa dalam memberikan pelayanan yang baik harus ditandai dengan kemampuan menimbulkan kepercayaan konsumen dibarengi dengan sikap sopan dan santun dalam upaya meyakinkan kepercayaan konsumen.

e. Empati

Empati adalah kemampuan tenaga pendidik dan kependidikan dalam memberikan pelayanan dengan menunjukkan sikap ramah, dan memahami kebutuhan siswa-siswanya. Memahami kebutuhan siswa maksudnya adalah berusaha dengan sebaik-baiknya serta berhati-hati memberikan pelayanan terbaik bagi siswa dengan cara memahami apa yang dibutuhkannya.

Dipandang dari aspek empati, terlihat dari keramahan yang telah terbangun dengan baik dari guru kepada peserta didik, orang tua murid serta

masyarakat sekitar selain dari kemampuan guru dalam memahami keinginan/kebutuhan siswa dalam proses pembelajaran yang sudah berjalan baik setiap harinya. Hal ini selaras dengan pendapat Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (Pasolong, 2017:155) bahwa dalam memberikan pelayanan yang baik harus ditandai dengan bersikap ramah diselingi dengan menampilkan sikap perhatian dalam upaya meyakinkan kepercayaan konsumen.

Penutup

Kualitas pelayanan pendidikan merupakan salah satu tolak ukur keberhasilan pembangunan dalam upaya meningkatkan kesejahteraan rakyat sebagaimana termaktub dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar Republik Indonesia, di berbagai wilayah dan tingkat pendidikan, juga bentuk dan jenis lembaga pendidikan, termasuk di antaranya pelayanan pendidikan terhadap warga negara yang tergolong Anak Berkebutuhan Khusus (ABK) di berbagai sekolah Inklusi. Di SDN Inklusi Banjang 2 Kecamatan Banjang Kabupaten Hulu Sungai Utara, kualitas pelayanan pendidikan belum terlaksana secara baik. *Pertama*, dalam hal bukti fisik dari penyediaan sarana dan prasarana belum berjalan baik di mana sarana dan prasarana termasuk peralatan praktek/penunjangnya tidak memadai. Kondisi sumber daya manusia juga belum tergolong baik di mana adanya keterbatasan guru khusus inklusi, latar belakang pendidikan sebagian guru yang tidak relevan, tenaga administrasi sekolah

tidak ada serta belum tersedianya tenaga ahli yang dibutuhkan. *Kedua*, dalam hal kehandalan dari ketersediaan perangkat kurikulum belum baik di mana dalam penerapan kurikulum pembelajaran masih belum dilakukan modifikasi kurikulum secara optimal. Dilihat dari prosedur kerja belum tergolong baik di mana belum terbangunnya sistem koordinasi dan kolaborasi antara Kepala Sekolah, tenaga pendidik dan kependidikan, program pendampingan, dan bantuan layanan khusus kepada ABK. *Ketiga*, dalam hal ketanggapan dilihat dari pelayanan secara cepat dan tepat belum baik di mana sebagian guru masih belum cermat dalam mengidentifikasi peserta didik guna mengetahui latar belakang dan kebutuhannya. Dilihat dari ketanggapan dalam pelayanan belum baik di mana desain kurikulum yang sesuai keberagaman potensi dan kondisi peserta didik tidak didukung oleh bahan ajar yang memadai. *Keempat*, dalam hal jaminan dilihat dari kemampuan menimbulkan keyakinan pelanggan sudah baik di mana dalam proses pembelajaran guru bertanggungjawab untuk memberikan kepastian dalam pelayanan tanpa diskriminasi. Dilihat dari sopan santun sudah baik di mana tenaga pendidik dan kependidikan bertutur kata sopan dan santun kepada peserta didik. *Kelima*, dalam hal empati dilihat dari bersikap ramah sudah baik dari guru kepada peserta didik, orang tua murid serta masyarakat sekitar. Dilihat dari kemampuan memahami keinginan/kebutuhan siswa sudah baik di mana peserta didik dalam proses pembelajaran telah diperhatikan.

Oleh sebab itu, disarankan kepada Kepala Dinas Pendidikan Kabupaten Hulu Sungai Utara agar melakukan monitoring dan evaluasi secara intensif terhadap penyelenggaraan pendidikan inklusi di SDN Banjarang 2 selain penyediaan sarana dan prasarana yang memadai, pelatihan/workshop/lokakarya bagi para guru/tenaga staf, dan rekrutmen tenaga kependidikan. Kepala Sekolah SDN Banjarang 2 hendaknya dapat membangun komunikasi terhadap pihak-pihak luar berkaitan dengan penyediaan layanan khusus misalnya SLB, psikolog dan lain-lain. Selain itu, secara aktif memberikan motivasi dan arahan kepada segenap guru/tenaga staf. Kemudian para guru/tenaga staf seyogyanya dapat berkolaborasi secara kreatif dalam pemberian materi ajar agar siswa dapat mengikuti pelajaran dengan lebih semangat serta materi pengajaran yang disampaikan akan lebih mudah dipahami oleh peserta. Adapun para orang tua yang memiliki ABK agar melibatkan diri secara aktif dalam menjalin komunikasi dengan pihak sekolah selain dari memberikan dukungan dan motivasi kepada putra-putrinya.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, Saifudin. 2003. *Metode Penelitian*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Sarman, Mukhtar. 2002. *MPS Untuk Mahasiswa*. Yasiba. Banjarbaru.
- Wahyu dkk. 2007. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. FKIP Unlam. Banjarmasin.
- Anggara, Sahaya. 2012. *Ilmu Administrasi Publik*. Pustaka Setia. Bandung.
- Kumorotomo, Wahyudi. 2005. *Akuntabilitas Birokrasi Publik : Sketsa Pada Masa Transisi*. Kerjasama MAP UGM dan Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Ningrat, Nova Puspita. 2011. *Pendidikan Luar Biasa*. (online), (<http://www.novapuspita.ningrat-npn.blogspot.com>, diakses tanggal 10 April 2017).
- Rochman. 2013. *Macam-Macam Jenis ABK (Anak Berkebutuhan Khusus)*. (online), (<http://www.mievalid.blogspot.co.id>, diakses tanggal 10 April 2017).
- Pasolong, Harbani. 2017. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta. Bandung.
- PAUD Jawa Tengah. 2015. *Pengertian Anak Berkebutuhan Khusus/ABK Menurut Para Ahli*. (online), (<http://www.paudjateng.xahzgs.com>, diakses tanggal 8 Maret 2017).
- Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 70 Tahun 2009 Tentang Pendidikan Inklusif Bagi Peserta Didik Yang Memiliki Potensi Kecerdasan Dan/Atau Bakat Istimewa
- Santosa, Pandji. 2008. *Administrasi Publik : Teori dan Aplikasi Good Governance*. Refika Aditama. Bandung.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, R dan D*. Alfabeta. Bandung.

Undang-Undang Republik Indonesia
No. 23 Tahun 2002 Tentang
Perlindungan Anak.

Undang-Undang Republik Indonesia
No.20 Tahun 2003 Tentang
Sistem Pendidikan Nasional.

Wahyu, dkk.2007.*Pedoman
Penulisan Karya*

*Ilmiah.FKIP Unlam.
Banjarmasin.*

Zen, Patra M dkk.2006.*Pelayanan
Publik bukan Untuk
Publik.Kerjasama Malang
Corruption Watch (MCW)
dan YAPPIKA.Jakarta*