



**KUALITAS PELAYANAN SEKOLAH INKLUSIF
DI SMPN 2 KUNDURAN BLORA, JAWA TENGAH**

Skripsi

Untuk Memenuhi Tugas Mata Kuliah Skripsi

Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Diponegoro

Dosen Pembimbing

Dra. Nina Widowati, M.Si

Dra. Maesaroh, M.Si

Penyusun :

Nama : Faiq Hammam Nur Afa

NIM : 14030117140095

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2022

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Kualitas Pendidikan Sekolah Inklusif di SMPN 2
Kundurana Blora, Jawa Tengah
Nama Penyusun : Faiq Hammam Nur Aufa
NIM : 14030117140095
Program Studi : Administrasi Publik

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata-1

Semarang, 29 Juni 2022

Dekan,

wakil Dekan I



Dr. Hardi Warsono, M.T.
NIP. 19640827199001101



Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin
NIP 1969082219944031003

Dosen Pembimbing:

Dra. Nina Widowati, M.Si
(NIP. 19610519.198603.2.001)



Dra. Maesaroh, M.Si
(NIP. 19661222.199303.2.001)



Dosen Penguji:

Anni Zarkasyi Rahman, S.A.P., M.S
(NIP. 19880606.201504.1.006)



Dra. Nina Widowati, M.Si
(NIP. 19610519.198603.2.001)



Dra. Maesaroh, M.Si
(NIP. 19661222.199303.2.001)



MOTTO

*“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya
sesudah kesulitan itu ada kemudahan”*

(Q.S. Al-Insyirah : 5-6)

*“Done vs Perfect, Daripada menunggu semua sempurna, jalanin dan kerjain saja
dahulu”*

Faiq Hammam Nur Aufa

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segenap rasa bersyukur, skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Segala puji bagi Allah S.W.T pencipta alam semesta beserta makhluk dan isinya , yang selalu diberikan limpahan oleh kenikmatan dan segala karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan doa dan sholawat serta salam kepada junjungan Nabi besar kita Rasulullah Nabi Muhammad S.A.W.
2. Kepada orang tua yang dicintai, yang tidak pernah lupa untuk memanjatkan doa, cinta, kasih sayang dan motivasi hingga sekarang. Memberikan semangat, bantuan dan dukungan dalam proses penulisan skripsi ini, serta pelajaran hidup dalam proses penulisan. Terimakasih atas segala bentuk pengorbanan yang mereka lakukan.
3. Bapak Prof. Dr. Yos Johan Utama, S.H., M.Hum. Selaku Rektor Universitas Diponegoro.
4. Ibu Dra. Nina Widowati M.Si dan Dra. Maesaroh M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulisan hingga telah menyelesaikan penulisan skripsi ini.
5. Bapak Dr. Budi Puspito Priyadi, M.Hum selaku Dosen Wali yang telah memberikan bimbingan dan semangat kepada penulis selama masa perkuliahan dan masa pengerjaan skripsi.

6. Bapak Amni Zarkasyi Rahman Rahman, S.A.P., M.S selaku Dosen Penguji yang bersedia menguji dan memberikan koreksi kepada penulis pada saat menguji hasil skripsi penulis.
7. Bapak dan Ibu Dosen program S1 Administrasi Publik Universitas Diponegoro yang telah mendidik dan mengajar serta membekali ilmu pengetahuan.
8. Sahabat dan kakak tingkat penulis saat kuliah yaitu Raden Iqbal, Alif Iqbal, Sihono, Aden dan Naufal yang selalu memberikan banyak bantuan, semangat, motivasi, bercanda gurau dan cerita masa perkuliahan.
9. Teman satu bimbingan skripsi yaitu Naufal, Dhea, Ikromah dan Renita yang menjadi teman berdiskusi, saling mengingatkan dan memberikan semangat.
10. Almamater tercinta, Universitas Diponegoro

Faiq Hammam Nur Aufa¹, Nina Widowati², Maesaroh³
Departemen Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro

Jalan Profesor Haji Soedarto, Sarjana Hukum Tembalang Semarang Kotak Pos.1269
Telepon (024)7465407 Faksimile (024)7465405

Laman: <http://www.fisip.undip.ac.id> email: fisip@undip.ac.id

ABSTRAK

Penelitian bertujuan untuk mengetahui tentang Kualitas Pelayanan Pendidikan Inklusif di SMPN 2 Kunduran Blora, Jawa Tengah yang masih belum optimal pelayanan yang disebabkan tidak adanya fasilitas penunjang untuk anak inklusi, tidak memiliki guru pendamping khusus dan kondisi jalan yang rusak. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara, dokumentasi dan studi pustaka. Penelitian ini menggunakan teknik *accidental* dan *snowballing sampling*. Penelitian ini menggunakan teori pelayanan untuk mengkaji dan mengidentifikasi aspek yang menghambat didalam pelaksanaan pelayanan inklusif yang diselenggarakan di SMPN 2 Kunduran Blora, Jawa Tengah. Hasil yang didapat adalah penyelenggaraan pelayanan inklusif masih belum optimal. Hal ini dapat dilihat dari indikator pelayanan *Tangible* (Berwujud), *Reliable* (Kehandalan), *Acces* (Kemudahan mengakses komunikasi dan lokasi) yang masih belum optimal karena tidak ada alat penunjang untuk anak difabel, tidak memiliki guru pendamping khusus dan kondisi jalan menuju ke lokasi SMPN 2 Kunduran rusak parah. Selain itu terdapat beberapa aspek yang menghambat pelayanan anak inklusif di SMPN 2 Kunduran seperti : tidak adanya sarana prasana untuk anak berkebutuhan khusus, kehandalan guru yang belum memiliki kompetensi untuk mendidik anak yang berkebutuhan khusus dan kondisi jalan ke lokasi yang memprihatinkan. Saran yang peneliti rekomendasikan adalah SMPN 2 Kunduran melakuka sistem *rolling* kepada guru SLB seminggu sekali untuk mengajar di SMPN 2 Kunduran, pelatihan khusus berbasis program inklusi kepada wali kelas dan menjadi rekomendasi kepada peneliti dimasa depan yang ingin meneliti sekolah inklusif di Kabupaten Blora.

Kata kunci: *Kualitas, Layanan, Inklusi.*

Faiq Hammam Nur Afa¹, Nina Widowati², Maesaroh³
Department of Public Administration
Faculty of social and Political Sciences
Universitas Diponegoro

Jalan Profesor Haji Soedarto, Sarjana Hukum Tembalang Semarang Kotak Pos.1269
Telepon (024)7465407 Faksimile (024)7465405

Web: <http://www.fisip.undip.ac.id> email: fisip@undip.ac.id

ABSTRACT

This research aims to explain the Analysis of the Quality of Inclusive Education Services at SMPN 2 Kunduran Blora, Central Java. The provided services are not optimal because there are no supporting facilities for inclusive children, no special assistant teachers, and damaged road conditions. This is qualitative descriptive research. The data are collected using interviews, documentation, and literature reviews. This research uses an accidental technique, snowballing sampling, and service theory to examine and identify some factors that disrupt the implementation of inclusive services at SMPN 2 Kunduran Blora, Central Java. The results show that inclusive services are not yet implemented optimally. It can be seen from the service indicators that include Tangible, Reliable, and Access (ease of accessing communication and location). There are no supporting media for children with disabilities, and the school does not have special assistant teachers. Besides, the roads which lead to SMPN 2 Kunduran are badly damaged. Some factors that disrupt the inclusive services such as no supporting infrastructure for the children with special needs, the teachers do not yet have specific competence to educate the children with special needs, and bad road conditions. The researchers suggest that SMPN 2 Kunduran should conduct a rolling system for the teachers of children with special needs to teach at SMPN 2 Kunduran at least once a week. Special training should also be held for homeroom teachers based on inclusion programs. These recommendations also apply to future researchers who want to study inclusive schools in the Blora regency.

Keywords: Quality, Services, Inclusive .

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kepada Allah S.W.T atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proses penulisan skripsi ini yang berjudul “Kualitas Pendidikan Inklusif di SMPN 2 Kunduran Blora, Jawa Tengah” sebagai salah satu syarat kelulusan program sarjana (S1) Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Diponegoro.

Penelitian ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Sehubungan dengan itu, maka penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang tulus serta rasa hormat kepada :

1. Dra. Hardi Warsono, M.TP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Diponegoro.
2. Dra. Tri Yuningsih, M.Si selaku ketua Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Diponegoro.
3. Dra. Maesaroh, M.Si selaku ketua Prodi S-1 Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Diponegoro
4. Dra. Nina Widowati, M.Si selaku dosen pembimbing 1 dalam penelitian dan penulisan skripsi yang telah meluangkan waktu dan pikiran dalam mengarahkan serta membimbing dalam proses perkuliahan skripsi ini.
5. Dra. Maesaroh, M.Si selaku dosen pembimbing 2 dalam penelitian dan penulisan skripsi yang telah meluangkan waktu dan pikiran dalam mengarahkan serta membimbing dalam proses perkuliahan skripsi ini.

6. Seluruh Dosen dan Civitas Akademika Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan banyak ilmu dan pengalaman kepada penulis hingga menyelesaikan studi program sarjana (S1).
7. Kedua Orang Tua saya Bapak Nur Rohmat dan Nur Yati, yang selalu memberikan doa, semangat dan motivasi.
8. SMPN 2 Kunduran yang sangat membantu dalam memberikan data dan informasi terkait substansi kepada peneliti penulis.

Atas segala bantuan dan bimbingan serta kerjasama yang baik telah diberikan selama proses penulisan skripsi ini, maka penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya atas kebaikan tersebut. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak mengalami kekurangan, oleh karena itu penulis mengucapkan mohon maaf. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi yang sederhana ini dapat memberikan manfaat dan berguna bagi banyak pihak.

Semarang, 29 Juni 2022



Faiq Hammam Nur Aufa
NIM. 14030117140095

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Penelitian Terdahulu	9
1.3 Rumusan Masalah	12
1.4 Tujuan Penelitian	12
1.5 Kegunaan Penelitian.....	12
1.6 Kajian Teori	13
1.6.1 Administrasi Publik.....	13
1.6.2 Paradigma Adminitrasi Publik.....	14
1.6.3 Manajemen Publik	16
1.6.4 Kualitas Pelayanan Publik	17
1.6.5 Klasifikasi Pelayanan Publik	18
1.6.6 Azas azas Pelayanan Publik.....	20

1.6.7 Prinsip Pelayanan Publik	21
1.6.8 Standar Pelayanan Publik	22
1.6.9 Dimensi Pelayanan Publik	22
1.7 Operasionalisasi Konsep	22
1.7.1 <i>Tangible</i> (Berwujud)	29
1.7.2 <i>Reliable</i> (Kehandalan)	29
1.7.3 <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	30
1.7.4 <i>Emphaty</i> (Empati)	30
1.7.5 <i>Acces</i> (Kemudahan).....	30
1.8 Metode Penelitian.....	31
1.8.1 Desain Penelitian.....	31
1.8.2 Situs Penelitian.....	31
1.8.3 Subjek Penelitian.....	32
1.8.4 Jenis Penelitian.....	32
1.8.5 Sumber Data	33
1.8.6 Teknik Pengumpulan Data	34
1.8.7 Analisis Data dan Interpretasi Data.....	36
1.8.8 Kualitas Data.....	39
BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN	41
2.1 Gambaran Umum Kabupaten Blora.....	41
2.1.1 Kondisi Geografis Blora	44

2.2.2 Kondisi Demografis Blora.....	46
2.2 Gambaran Umum SMPN 2 Kunduran Blora, Jawa Tengah.....	50
2.2.1 Visi dan Misi.....	50
2.2.2 Dasar Hukum.....	51
2.2.3 Penerimaan Peserta Didik Tahun Ajaran Baru.....	51
2.3 Struktur Organisasi.....	53
BAB III TEMUAN DAN ANALISIS PENELITIAN.....	54
3.1 Identifikasi temuan dan analisis.....	54
3.2 Identifikasi Aspek Penghambat.....	78
BAB V PENUTUP.....	88
5.1 Kesimpulan.....	88
5.1.1 Analisis Kualiatas Penelitian.....	88
5.1.2 Aspek Penghambat Kualitas Pelayanan.....	80
5.2 Saran.....	90
DAFTAR PUSTAKA.....	91
LAMPIRAN.....	95

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Bagan Proses Analisis Data.....	40
Gambar 2.1 Peta Administrasi Kota Blora.....	44
Gambar 2.2 Struktur Organisasi SMPN 2 Kunduran	55
Gambar 3.1 Lapangan Belakang SMPN 2 Kunduran	58
Gambar 3.2 Taman Kelas dan Lapangan Upacara SMPN 2 Kunduran..	58
Gambar 3.3 Tanaman Hidroponik di SMPN 2 Kunduran	59
Gambar 3.4 Kondisi Kelas 7B SMPN 2 Kunduran	61
Gambar 3.5 Visi Misi SMPN 2 Kunduran sebagai sekolah inklusif	68
Gambar 3.6 Kondisi Jalan SMPN 2 Kunduran pada musim hujan	78

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah siswa SMPN 2 Kunduran tahun ajaran 2019/2020	7
Tabel 2.1 Jumlah Kecamatan di Kabupaten Blora	44
Tabel 2.2 Jumlah Penduduk Blora dari tahun ajaran 2013-2018	49
Tabel 2.3 Jumlah Sekolah Negeri di Kabupaten Blora.....	50