

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sebuah negara dikatakan maju adalah dari sistem pelayanan yang sangat efektif dan juga efisien. Pelayanan prima ini menyangkut di segala aspek kebutuhan semua warga negara seperti kesehatan, pendidikan, pangan dan juga dalam urusan pelayanan administrasi.

Menurut A.S. Moenir (dalam Moenir. 2002:26-27) pelayanan merupakan aktivitas dari seseorang atau kelompok organisasi yang menyediakan layanan dalam bentuk barang atau jasa untuk memenuhi harapan pengguna, dimana tingkat kepuasannya hanya dapat dirasakan oleh pengguna. Untuk itu diperlukan sebuah pelayanan yang sangat prima di dalam sebuah negara. Kepuasan dari masyarakat akan menentukan bagaimana pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Pendidikan adalah satu dari pelayanan dasar yang wajib diperoleh oleh setiap warga penduduk yang tinggal di Indonesia. Di negara Indonesia telah diatur oleh Undang Undang Dasar 1945 pasal 31 mengatur tentang kewajiban untuk mendapatkan pendidikan yang harus diperoleh setiap penduduk yang bertempat tinggal di Indonesia, hal ini disebutkan ayat (1) yang menjelaskan bahwasanya seluruh warga Indonesia wajib mendapatkan pendidikan yang layak tanpa terkecuali, dengan meningkatnya pendidikan akan juga meningkatkan kualitas sumber daya manusianya. Selain itu bagi siswa

memiliki keterbatasan ekonomi, pemerintah akan membantu pembiayaan pendidikan mereka, diatur pada pasal (2) untuk membantu meringankan beban biaya pendidikan maka, pemerintah yang akan menanggung biaya untuk pendidikan dasar. Untuk menjalankan upaya peningkatan dalam dunia pendidikan, selain pada Undang Undang Dasar 1945 pasal 31 ayat (1) dan (2) pemerintah membuat program pendidikan 12 tahun, yang bertujuan meningkatkan taraf pendidikan yang diperoleh setiap anak yang ada di Indonesia.

Konsep *education for all* juga berperan dalam membenahan pendidikan yang menyeluruh kepada seluruh penduduk di Indonesia atas hak pendidikan yang sama, baik siswa dengan kemampuan normal dengan siswa yang berkebutuhan khusus. Upaya pemerataan pendidikan harus secara menyeluruh dan tidak membedakan suku, ras, agama dan kondisi fisik, salah satunya adalah yang memiliki kebutuhan khusus atau difabel.

Bagi seorang difabel, disabilitas atau penyandang keterbatasan fisik yang hidup di tengah masyarakat umum yang sehat secara jasmani dan rohani, tentu saja membatasi kegiatan para difabel, fasilitas umum yang tersedia, telah didesain hanya untuk orang normal, bukan untuk seorang yang termasuk golongan difabel, sehingga belum ada sarana dan prasarana untuk penyandang difabel. Sebagai warga Indonesia yang berkedudukan yang memiliki hak, dan kewajiban, peran orang yang memiliki keterbatasan mental dan fisik adalah setara dengan penduduk lainnya, hal ini diatur oleh Pasal 27 undang undang dasar tahun 1945. Bagi warga Indonesia yang memiliki keterbatasan fisik dan

mental atau difabel wajib untuk mendapatkan perlindungan khusus dari pemerintah agar tidak terjadi kasus pelanggaran hak asasi manusia. Untuk memenuhi kebutuhan siswa berkebutuhan khusus, pemerintah membuat suatu model sistem pendidikan yang disebut dengan pendidikan inklusif.

Sekolah inklusif merupakan sekolah reguler yang menerima murid yang normal dan berkebutuhan khusus dalam satu kelas. Penerapan pendidikan inklusif menggunakan konsep pendidikan yang mempresentasikan keseluruhan aspek yang berkaitan dengan keterbukaan dalam menerima anak berkebutuhan khusus untuk memperoleh hak dasar mereka sebagai warga negara. Pendidikan inklusif merupakan sebuah konsep dari sekolah reguler yang dapat menampung anak berkebutuhan khusus yang mengalami masalah dalam belajar dan membutuhkan perlakuan khusus (dalam Mohammad, 2013:24). Tidak mengejutkan bahwasanya konsep pendidikan inklusif bisa mewakili konsep pendidikan luar biasa yang diselenggarakan pemerintah dalam satu dekade terakhir.

Kemunculan pendidikan inklusif sendiri, dilatarbelakangi oleh ketidakpuasan atas sistem *segresi* atau pemisahan dalam pendidikan reguler dan sekolah luar biasa (SLB) yang menjadi jembatan anak berkebutuhan khusus untuk mendapatkan pelayanan dengan kemampuan yang dimiliki. Pendidikan inklusif tidak jauh dari kondisi memprihatinkan dari orang yang membutuhkan perlakuan khusus dan memiliki akses terbatas dalam pendidikan formal. Untuk meraih pendidikan formal saja sangat sulit, karena

kebijakan pemerintah yang dianggap kurang memperhatikan kalangan disabilitas atau *different ability*.

Apa yang disebut dengan sekolah inklusif adalah inovasi baru didalam dunia pendidikan dimana mencampurkan siswa normal dan difabel dalam satu kelas. Kurikulum yang digunakan sekolah inklusif adalah kurikulum khusus yang disesuaikan dengan jenis kebutuhan yang dialami oleh anak yang memiliki kebutuhan khusus .

Penerapan pendidikan inklusif di Indonesia menjadi salah satu hal yang diperhatikan dalam kebijakan pemerintahan, yakni pada peraturan menteri pendidikan nasional RI no. 70 tahun 2009 tentang pendidikan inklusif bagi peserta didik yang memiliki kelainan dan memiliki potensi kecerdasan atau bakat istimewa. Peraturan yang dibuat sudah lengkap mengenai perencanaan sampai pelaksanaan penyelenggaraan sekolah inklusif. Dalam prakteknya pendidikan inklusif tidak merujuk pada pemerintah, melainkan penerapannya berjalan sendiri pada sekolah yang memiliki siswa yang berkebutuhan khusus.

Sistem pendidikan sekolah inklusif menggunakan kurikulum khusus, dimana siswa yang seharusnya menyesuaikan pola kurikulum sekolah, melainkan sekolah yang harus bisa menyesuaikan kebutuhan individu siswa yang berkebutuhan khusus. Konsekwensinya sekolah harus dapat menyetarakan pendidikan yang diperoleh antara siswa normal dan yang berkebutuhan agar tidak ada tindakan diskriminasi, intimidasi maupun pemuliaan dari para siswa yang normal. Tujuan dari sekolah inklusif adalah

meratakan pendidikan formal bagi seluruh siswa normal atau berkebutuhan khusus untuk mendapatkan pendidikan yang layak dan juga bisa memperoleh kualitas dari aspek pengetahuan, jasmani, rohani dan keterampilan yang layak dan mampu bersaing.

Menurut Kemendikbud (dalam Kemendikbud. 2016:11) Prinsip penyelenggaraan pendidikan inklusif didasarkan pada beberapa prinsip berikut :

1. Pemerataan dan peningkatan mutu

Salah satu upaya untuk memberikan kesempatan kepada anak yang berkebutuhan khusus untuk mendapatkan pendidikan formal dan meningkatkan kualitas pendidikan.

2. Keberagaman

Memberikan contoh nyata kepada siswa untuk saling menghargai kepada teman mereka yang memiliki kebutuhan khusus sehingga dapat menumbuhkan karakter siswa.

3. Kebermaknaan

Membentuk komunitas antar siswa yang saling menghargai, ramah, melindungi dan menerima perbedaan sehingga memiliki makna tersendiri dalam bersosialisasi dengan teman yang memiliki kebutuhan khusus.

Untuk manajerial dari sekolah inklusif sendiri memiliki kriteria seperti berikut:

1. Sekolah harus bisa menghadirkan lingkungan yang ramah dan juga bersahabat bagi siswa yang akan bersekolah di sana
2. Bebas dari yang namanya pembulian, intimidasi dan juga diskriminasi dari pihak tenaga pendidik dan juga dari teman teman kelas maupun sepermainan
3. Guru dengan spesifikasi memiliki kualitas pengajar yang baik dan juga harus dapat sabar dalam menjalankan pengajaran di kelasnya

Di Indonesia, pendidikan inklusif resmi digunakan dalam sistem pendidikan yang memberikan kesempatan belajar secara formal disekolah reguler kepada anak berkebutuhan khusus bersama dengan anak normal seusianya. Pelayanan sekolah inklusif harus dapat menampilkan pelayanan prima kepada murid dan juga orang tua agar dapat mengembangkan bakat yang dimiliki oleh para para murid yang berkebutuhan tersebut. Pendidikan inklusif menjadi alternatif kepada orang tua yang khawatir memiliki anak dengan kondisi khusus dan ingin mendapatkan pendidikan formal. Penyelenggara sekolah inklusif harus dapat menyesuaikan kurikulum, menyediakan alat penunjang untuk anak yang berkebutuhan khusus, dan tenaga pendidik yang berkompeten dengan sistem pembelajaran yang disesuaikan dengan jenis kebutuhan anak yang dihadapi.

Berdasarkan data yang diperoleh dari Gambaran Sekolah Inklusif di Indonesia Tinjauan Sekolah menengah Pertama (2016), Provinsi Jawa Tengah masih tertinggal dengan Jawa Timur sebanyak 478 unit sekolah inklusif dan Jawa Barat dengan 496 unit sekolah inklusi. Provinsi Jawa Tengah hanya memiliki 337 unit sekolah inklusi yang tersebar diseluruh Provinsi Jawa Tengah.

Kabupaten Blora merupakan salah satu kabupaten di Provinsi Jawa menjadi salah satu penyelenggara sekolah inklusif. Pada tahun 2021 Kabupaten Blora kaum Disabilitas berjumlah 6000 yang kebanyakan adalah orang tua dan anak anak.

(<https://www.blorakab.go.id/index.php/public/profil/index/164>. Diunduh pada 29 Juni 2021 pukul 17.08 WIB.)

Pada tahun 2022 anak disabilitas yang baru terdaftar sebanyak 486 siswa yang diketahui melalui pendataan yang mencantumkan jenis disabilitas dan Kartu Identitas Anak (KIA) dan baru menysasar di lima Sekolah Luar Biasa (SLB).

(<https://radarkudus.jawapos.com/blora/27/05/2022/jemput-bola-sasar-pendataan-enam-ribu-difabel/>. Diunduh pada 29 Juni 2022 Pukul 09.45)

Kabupaten Blora memiliki dua sekolah yang ditunjuk oleh dinas pendidikan Blora kepada SMPN 5 Blora dan SMPN 2 Kunduran, melalui keputusan *Bupati No. 420/602.A/ 2011* tentang Penetapan Satuan Pendidikan Dasar Sebagai Penyelenggara Pendidikan Inklusif di Kabupaten Blora Tahun 2011 dan sekolah sekolah tersebut memenuhi kriteria syarat sekolah yang menjadi penyelenggara sebagai sekolah inklusif.

Alasan khusus penunjukan SMPN 2 Kunduran menjadi salah satu penyelenggara sekolah inklusif adalah berdekatan dengan SDN 3 Botoreco yang merupakan salah satu sekolah dasar di kabupaten Blora yang menyelenggarakan sekolah dasar inklusif sehingga akan memudahkan siswa inklusif dari SDN 3 Botoreco untuk meneruskan di SMPN 2 Kunduran.

Letak yang strategis juga menjadi salah satu alasan dijadikannya dua sekolah tersebut diangkat menjadi sekolah inklusif, letak SMPN 5 Blora yang terletak di tengah kota mempermudah akses orang tua dalam menjemput anaknya jika tinggal dekat atau tengah kota, SMPN 2 Kunduran yang terletak di pinggir kota juga akan mempermudah akses dari orang tua yang bertempat tinggal jauh dari kota.



Pada tahun pendidikan 2019/2020 SMPN 2 Kunduran memiliki total murid sebagai berikut.

*Tabel 1.1 Jumlah siswa SMPN 2 Kunduran berdasarkan tahun ajaran 2019/2020*

| Kelas                   | Jumlah siswa | Jumlah siswa<br>Inklusif |
|-------------------------|--------------|--------------------------|
| 7                       | 141          | 10                       |
| 8                       | 109          | 4                        |
| 9                       | 124          | 4                        |
| Jumlah Siswa            | 374          | 18                       |
| Jumlah Guru             | 18           |                          |
| Total Rombongan Belajar | 13           |                          |

Berdasarkan tabel 1.2 menjelaskan jumlah seluruh siswa tahun ajaran 2019/2020 adalah 374 siswa. Memiliki guru sebanyak 18 dan total rombongan belajar angkatan 2019/2020 adalah 13. Dari 374 siswa tersebut dibagi menjadi 3 kelas, kelas 7, 8, dan 9. Dari 374 jumlah siswa, 141 siswa adalah kelas 7. Kelas 8 memiliki 109 siswa dan kelas 9 berjumlah 124 siswa. Untuk jumlah anak yang memiliki kebutuhan khusus berjumlah 18 yang tersebar diseluruh angkatan. Untuk kelas 7 dari 141 siswa, 10 siswa adalah siswa inklusif, kelas 8 dari 109 siswa, 4 diantaranya adalah siswa inklusif dan kelas 9 dengan jumlah 124 siswa, 4 diantaranya adalah anak inklusif. Dengan total jumlah dari kelas 7 sampai 9 yaitu 18 anak yang berkebutuhan khusus tergolong banyak.

Untuk siswa yang membutuhkan pelayanan khusus di SMPN 2 Kunduran Blora disebabkan para siswa tersebut mengalami kondisi *Slow Learner*, siswa yang mengalami kondisi ini akan menyerap pelajaran yang diterima lebih lamban dibandingkan dengan siswa kondisi normal. Kondisi anak pengidap *slow learner* memiliki IQ antara 50 sampai 69, kriteria tersebut menyebutkan bahwa anak tergolong lamban belajar atau *Slow Learner*.

SMPN 2 Kunduran diangkat salah satu proyek sekolah inklusif di Kabupaten Blora pada tahun 2011 hingga sekarang. Pelayanan yang belum optimal, disebabkan di SMPN 2 Kunduran belum tersedia fasilitas pendukung untuk anak inklusif, dan belum adanya guru pendamping khusus yang memiliki spesialisasi dan kondisi jalan yang sudah rusak parah.

Dengan jumlah total anak inklusif mencapai 18 siswa yang tersebar dari mulai kelas 7 sampai 9 yang membutuhkan pendampingan khusus. Hal ini tidak dibarengi di SMPN 2 Kunduran tidak memiliki guru pendamping khusus yang memiliki kompetensi khusus dalam menangani anak inklusif sehingga mengalami kesulitan dalam melayani anak berkebutuhan khusus.

Menurut Kepala sekolah permasalahan yang ada di SMPN 2 Kunduran sebagai berikut :

“Masalah yang ada di SMPN 2 Kunduran, yang masih menjadi masalah pelayanan untuk siswa yang berkebutuhan khusus salah satunya adalah masalah pada guru pendamping, masalah tersebut terjadi karena kurangnya kemampuan khusus para guru dalam memberikan pelayanan terhadap murid yang berkebutuhan khusus sehingga menyebabkan pelayanan yang diberikan menjadi kurang optimal.”

Pelayanan yang tepat merupakan salah satu jalan untuk mendorong siswa tersebut agar dapat bersaing dengan teman temannya yang normal meski memerlukan waktu yang tidak sebentar.

Penulis sangat tertarik untuk mendalami bagaimana permasalahan yang berkaitan dengan pelayanan yang terkait dengan kualitas pendidikan inklusif di SMPN 2 Kunduran sehingga hasil dari penelitian ini mampu mencari solusi yang sesuai dengan permasalahan pelayanan pendidikan inklusif di SMPN 2 Kunduran menggunakan kajian kajian secara administrasi publik.

## 1.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu menjadi pedoman dan rujukan untuk penulis dalam melakukan penelitian sehingga dapat digunakan menjadi landasan berfikir serta menambah teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Berdasarkan identifikasi penelitian terdahulu, hingga saat ini penulis belum menemukan penelitian dengan judul yang sama dengan judul penelitian yang akan penulis teliti. Berikut ini adalah penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis.

1. Referensi pertama, Jurnal "*Pendidikan Dasar Inklusif Kabupaten Pati : Harapan dan Kenyataan*". Karya Sulthon tahun 2019. Dalam penelitian ini menjelaskan bahwa keberjalanan sekolah inklusif di wilayah Pati belum berjalan secara optimal karena masih mengalami kendala, belum semua anak difabel belum semuanya bersekolah di sekolah inklusif dan belum memiliki guru pendamping khusus. Perbedaan dengan penelitian ini dengan penelitian yang ditulis penulis yang bertujuan untuk mengkaji kualitas pelayanan pendidikan sekolah inklusif di SMPN 2 Kunduran. (Sulthon, 2019)
2. Referensi Kedua, Jurnal "*Manajemen Pendidikan Inklusif SMA Muhammadiyah di Kota Yogyakarta*". Karya Dyah Witasoka tahun 2016. Menjelaskan bahwa kurangnya sarana dan prasarana di SMA Muhammadiyah di Yogyakarta belum tersedia, tidak adanya

perencanaan secara matang sebagai penyelenggara sekolah inklusif menyebabkan belum adanya fasilitas penunjang dan tidak adanya program pelatihan khusus bagi para guru pendamping. Perbedaan dengan penelitian ini dengan penelitian yang ditulis penulis yang bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan pendidikan sekolah inklusif di SMPN 2 Kunduran. (Dyah Witasoka, 2016).

3. Referensi Ketiga, Jurnal *“Pendidikan Inklusif melalui Kasus Pemindahan Difabel dari Sekolah Reguler ke Sekolah Luar Biasa di Yogyakarta”*. Karya Ika Arinia tahun 2015. Menjelaskan bahwa pemerintah Yogyakarta sebagai salah satu penyelenggara sekolah inklusif gagal dalam mengadakan layanan pendidikan inklusif dalam pemenuhan pendidikan dan akomodasi untuk kebutuhan inklusif. Perbedaan dengan penelitian yang ditulis oleh penulis adalah penelitian penulis hanya berfokus kepada analisis kualitas pelayanan sekolah inklusif di SMPN 2 Kunduran dan tidak sampai merambah kebijakan pemerintah. (Ika Arinia, 2015).
4. Referensi Keempat, Jurnal *“Kompetensi Guru Pendamping Siswa ABK di Sekolah Dasar”*. Karya Tyas Martika dkk tahun 2016. Menjelaskan bahwa guru pendamping di sekolah khusus masih memiliki sifat negative kepada anak yang berkebutuhan khusus serta masih belum bisa memahami apa yang dimaksud dengan keadaan khusus secara luas. Persamaan dengan penelitian yang dilakukan

oleh penulis pada aspek yang diteliti yaitu *realible* dan menggunakan penelitian kualitatif deskriptif. (Tyas Martika dkk, 2016).

5. Referensi Kelima, Jurnal "*Penyelenggara Sekolah Inklusif di Indonesia*". Karya Abd. Kadir tahun 2015. Menjelaskan bahwa seluruh warga negara Indonesia wajib memperoleh pendidikan Sembilan tahun sesuai dengan undang undang, namun bagi penyandang disabilitas masih kesulitan untuk mendapat pendidikan formal. Permasalahan ini ditanggapi oleh pemerintah untuk menyelenggarakan sekolah inklusi sebagai upaya untuk membuka jalan bagi penyandang disabilitas untuk mendapat pendidikan formal. Perbedaan dengan penelitian yang ditulis oleh penulis yaitu penelitian penulis hanya berfokus pada pelayanan sekolah inklusif di SMPN 2 Kunduran Blora, Jawa Tengah. (Abd. Kadir, 2015).

Melalui jurnal penelitian dahulu, penulis menemukan beberapa hasil penelitian yang memiliki kesamaan dengan latar belakang masalah yang ada, misalnya disebutkan bahwa manajemen sekolah inklusif masih menjadi sekolah inklusif masih belum optimal dalam pemberian pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan siswa difabel. Pelayanan yang tepat memiliki peranan penting dalam pemenuhan kebutuhan siswa difabel untuk mendapat pendidikan formal dan memberikan pelayanan sesuai dengan jenis kebutuhan siswa difabel sehingga dapat memberikan pelayanan optimal.

### **1.3 Rumusan Masalah**

1. Bagaimanakah kondisi pelayanan inklusif di SMPN 2 Kunduran Blora, Jawa Tengah?
2. Apakah aspek yang menghambat dalam melayani inklusif di SMPN 2 Kunduran Blora, Jawa Tengah?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

1. Mengetahui kualitas pelayanan SMPN 2 Kunduran Blora, Jawa Tengah sebagai sekolah inklusif di kabupaten Blora.
2. Mengidentifikasi aspek penghambat dalam melayani siswa yang memerlukan kebutuhan khusus di SMPN 2 Kunduran Blora, Jawa Tengah

### **1.5 Kegunaan Penelitian**

1. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan suatu dasar atau acuan pertimbangan di dalam mengambil sebuah langkah untuk mengoptimalkan pelayanan di SMPN 2 Kunduran Blora, Jawa Tengah
2. Bagi penulis hasil penelitian yang mendalam ini merupakan implementasi tentang ilmu yang telah di dapat dari bangku kuliah kaitannya dengan dunia praktis.
3. Memberikan masukan kepada SMPN 2 Kunduran Blora, Jawa Tengah agar lebih bisa meningkatkan lagi pelayanan bagi siswa yang berkebutuhan khusus.

## 1.6 Kajian Teori

### 1.6.1 Administrai Publik

Administrasi pada umumnya memiliki definisi usaha yang dilakukan oleh sekelompok orang untuk mencapai tujuan yang sama. Setiap organisasi pasti ingin mewujudkan tujuan yang ingin dicapai dan dibutuhkan orang yang memiliki tujuan yang sama.

Menurut Herbert A. Simons (dalam Syafiie.2015:11) administrasi dapat dirumuskan sebagai kegiatan kerjasama yang dilakukan untuk tercapainya tujuan. Menurut Leonard B White (dalam Syafiie.2015:11) administrasi merupakan proses umum pada setiap usaha kelompok, pemerintah dan swasta, baik sipil atau militer, baik dalam skala besar maupun kecil.

Hadari Nawawi (dalam Syafiie.2015:13) mendefinisikan sebagai proses usaha kerjasama oleh kelompok untuk mengendalikan tujuan agar tetap berjalan sesuai arahnya. Chanler dan Plano (dalam Keban.2013:4) merupakan proses pengorganisasian dan koordinasi dari sumberdaya dan personel publik untuk memformulasikan, implementasi, serta mengelola (*manage*) suatu keputusan didalam kebijakan publik.

Menurut Barton dan Chappel (dalam Keban.2013:5) administrasi merupakan salah satu pekerjaan dari pemerintah. Penekanan kepada aspek keterlibatan personil dalam melakukan pelayanan publik.

Penulis menyimpulkan bahwa Administrasi Publik merupakan proses yang dilakukan oleh kelompok yang digunakan untuk mencapai



tujuan yang sama, yang memiliki kerja sama yang dilakukan oleh banyak orang dan memanfaatkan sumberdaya yang ada agar didalam membuat kebijaksanaan, pemerintah dapat menyesuaikan kebutuhan untuk mensejahterakan masyarakat.

### **1.6.2 Paradigma Administrasi Publik**

Menurut Khun, sebuah paradigma merupakan suatu cara pandang atau sebuah metode yang digunakan untuk mencari cara untuk menyelesaikan masalah yang terjadi dalam kehidupan masyarakat secara ilmiah (dalam Keban.2014 : 100). Dalam administrasi publik, berbagai perubahan ini pernah terjadi beberapa kali, silih berganti cara pandang dari yang lama hingga yang terbaru, sebagaimana diungkapkan oleh Nickolas Henry (1995:21-49) (dalam Keban.2014 : 100), mengungkapkan bahwa standard disiplin ilmu mencakup fokus dan lokus. Fokus merupakan metode yang akan digunakan untuk memecahkan masalah dan lokus yaitu lokasi dimana metode tersebut akan diimplementasikan.

Henry mengungkapkan bahwa ada 5 dan 1 paradigma didalam administrasi negara yaitu :

- a. Paradigma Pertama. Paradigma dikotomi politik administrasi dari tahun 1900-1936

Menjelaskan bahwa didalam administrasi terjadi pemisahan diantara politik dan administrasi. Pemisahan legislasi yang merumuskan hak yang diinginkan oleh rakyat dengan eksekutif yang menerapkan rumusan yang telah disetujui. Judikatif berperan membantu bagian

legislasi untuk menentukan tujuan dan perumusan. Implikasi dari paradigma tersebut *Focus* yang seolah –olah berada pada naungan politik dan *locus* administrasi publik bekerja setelah kebijakan dirumuskan.

b. Paradigma ke-2. Pinsip prinsip administrasi tahun 1927-1937

Paradigma ke-dua dipelopori oleh Gullick dan Urwick, yang oleh tokoh manajemen klasik seperti Fayol dan juga Taylor. Prinsip administrasi yang diperkenalkan adalah negara merupakan *focus* utama manajemen administrasi publik, sedangkan *locus* dari administrasi sudah tidak dipermasalahkan lagi. Prinsip tersebut dituangkan dalam apa yang disebut sebagai POSDECORB.

c. Paradigma ke-3. Administrasi Negara sebagai Ilmu Administrasi tahun 1950-1970

Menjelaskan bahwa administrasi menjadi bagian dari politik, administrasi publik berubah posisinya menjadi eksekutif dari politik. Hal ini menyebabkan administrasi publik mengalami kesulitan dalam melakukan penilaian karena ruang lingkupnya menyempit ke proses manajerial birokrasi pemerintahan.

d. Paradigma ke-4. Administrasi publik sebagai ilmu pada tahun 1956-1970

*Focus* pada paradigma ke-4 adalah perilaku dari organisasi, proses analisis manajemen, dan implementasi teknologi modern. Prinsip

pada manajemen pada paradigma ini dikembangkan secara ilmiah dan mendalam. Semua fokus yang dikembangkan di sini diasumsikan dapat diterapkan tidak hanya dalam dunia bisnis tetapi juga dalam dunia administrasi publik sehingga lokusnya menjadi tidak jelas.

- e. Paradigma ke-5. Administrasi publik sebagai administrasi publik pada tahun 1970 – sekarang

Fokus dan lokus dalam paradigma ini sudah sangat jelas. Fase paradigma ini fokus administrasi publik tidak semata – mata hanya pada ilmu murni administrasi tetapi juga teori organisasi, teori manajemen dan kebijakan publik. Adapun lokus dalam paradigma ini adalah masalah – masalah dan kepentingan – kepentingan publik.

- f. Paradigma ke-6. *Governance* (1990- Sekarang)

Berhubungan dengan pemerintah , paradigma ini dimulai pada tahun 1990-an. Perubahan yang terjadi pada paradigma ini adalah perubahan persepsi pemerintah dan administrasi yang berpindah kepada kepentingan masyarakat. Menurut G. Shabbir Cheema (dalam Keban. 2014:38) paradigma *governance* mengutamakan kepentingan masyarakat dan pemerintah menjalankan peran untuk menciptakan lingkungan politik dan hukum yang kondusif. Administrasi menjadi administrasi publik yang menjadilankan fungsi dan prinsip dari administrasi publik, teori administrasi yang digunakan adalah ilmu manajemen.

Ilmu administrasi berkembang sesuai dengan “Paradigma” yang ada serta menggambarkan adanya perubahan, teori dan orientasi yang berbeda dari setiap paradigma yang ada. Selain itu paradigma yang baru merupakan pengembangan dari paradigma lama yang kurang sesuai dengan perubahan dari kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks.

Dengan demikian penulis menarik kesimpulan bahwa paradigma merupakan suatu sudut pandang mengenai cara memecahkan masalah dengan cara mengkaji masalah dengan teori dari para ahli yang telah terbukti kebenarannya.

### **1.6.3 Manajemen Publik**

OTT, Hyde, Shafritz (dalam Pasolong.2014:83) menjelaskan bahwa diantara manajemen publik dan kebijakan publik saling tumpang tindih antara satu dan yang lainnya. Perbedaan antara kebijakan dan manajemen dapat dibaratkan seperti cara kerja organ dalam tubuh, kebijakan publik merupakan sistem otak dan syaraf, sementara manajemen publik adalah sistem jantung dan sirkulasi dalam tubuh manusia. Antara kebijakan dan manajemen memiliki sinergis yaitu manajemen menyediakan sumber daya untuk mengerjakan sesuai dengan kebijakan yang telah disepakati.

Menurut Wodrow Wilson (dalam Keban.2014:100) Ilmu administrasi publik dipaksa untuk ikut berorientasi sama dengan ilmu bisnis, untuk memperbaiki kualitas sumber daya manusia didalam pemerintahan dan berkaitan dengan pengelolaan organisasi dan *leadership*.

Wilson meletakkan 4 prinsip dasar dalam administrasi publik yaitu :

1. *Setting* atau pengaturan utama adalah pemerintah
2. Fokus utama pada bagian eksekutif
3. Kunci untuk mengembangkan kompetensi dalam administrasi publik adalah dengan mencari prinsip dan teknik manajemen yang sesuai.

Menurut Malayu S.P. Hasibuan, Manajemen merupakan ilmu dan seni yang mengatur tentang proses pemanfaatan sumber daya dengan cara yang efektif dan efisien agar tujuan dapat dicapai ( dalam Dyah Hariani.2017: 4).

Menurut Sondang P. Siagian menyatakan manajemen yaitu kemampuan dan keterampilan yang diperoleh dari hasil kegiatan orang lain untuk mencapai tujuan yang diinginkan (dalam Dyah Hariani.2017: 4).

Dari penjelasan para ahli diatas penulis menyimpulkan bahwa manajemen publik adalah proses yang dilakukan untuk mengatur segala jenis sumber daya, baik sumber daya manusia dan sumber daya alam guna memperoleh hasil yang maksimum di dalam mencapai suatu tujuan.

#### **1.6.4 Kualitas Pelayanan Publik**

Pelayanan merupakan tawaran kegiatan yang diberikan kepada pengguna yang tidak memiliki wujud dan tidak memiliki hak kepemilikan. Dimana secara etimologi, pelayanan adalah bagian dari kegiatan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (dalam Negara, 2003)

Pelayanan publik merupakan bentuk jasa pelayanan bisa berupa barang atau jasa publik yang diatur oleh perundang undang dan merupakan

tanggung jawab dari pemerintah pusat dan daerah. (dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih 2013:5). Pelayanan publik merupakan usaha yang dilakukan oleh kelompok atau seorang yang berasal dari birokrasi dengan cara memberikan bantuan dalam bentuk barang atau jasa untuk mencapai tujuan yang diinginkan untuk memperoleh kepercayaan dari masyarakat (dalam jurnal Rukayat, 2017:56).

Menurut Zaeithhaml, Parasuraman dan Berry, kualitas pelayanan publik merupakan keputusan pengguna untuk menggunakan atau tidak barang atau jasa publik berdasarkan keputusan pengguna yang disebabkan oleh beberapa aspek baik atau buruknya penyedia layanan (dalam jurnal Hidayah, 2020:30).

Dari berbagai pendapat yang diambil dari beberapa ahli, penulis menarik kesimpulan kualitas pelayanan publik merupakan sebuah usaha yang dilakukan oleh organisasi atau seseorang birokrat untuk mencapai tujuan dan telah diatur dalam perundang undangan dan keputusan baik atau buruknya penyedia pelayanan yang diberikan ditentukan oleh kepuasan dari pengguna pelayanan.

#### **1.6.5 Klasifikasi Pelayanan Publik**

Pelayanan publik yang wajib diberikan pemerintah kepada masyarakat dapat diklasifikasikan kedalam dua kategori utama, yaitu pelayanan kebutuhan dasar dan kebutuhan umum. Berikut merupakan pembagian pelayanan dasar yaitu (dalam Mahmudi.2005:205-210) :

##### **1) Pelayanan Kebutuhan Dasar**

Pelayanan kebutuhan dasar yang wajib ditanggung oleh pemerintah yaitu :

- Pelayanan Kesehatan

Kesehatan merupakan salah satu tolak ukur untuk menilai tingkat kesejahteraan masyarakat. Sarana dan prasarana kesehatan yang lengkap akan memudahkan masyarakat untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang sesuai.

- Pelayanan Pendidikan Dasar

Pendidikan dasar merupakan investasi sumber daya manusia. Pelayanan mendasar dari sistem pendidikan adalah tingkat pendidikan dasar. Pendidikan dasar akan menjadi pemasok sumber daya manusia dimasa mendatang.

- Pelayanan Kebutuhan Pokok

Merupakan kebutuhan dasar untuk bertahan hidup, kebutuhan bahan pokok terdiri dari sandang, pangan dan papan .

**2) Pelayanan Umum** Pelayanan umum adalah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah yang terbagi menjadi tiga kelompok, yaitu :

a. Administratif

Merupakan kebutuhan untuk kelengkapan dokumen yang berkaitan dengan identitas diri dan kelengkapan untuk mengurus hak kepemilikan ,misalnya pembuatan KTP (Kartu Tanda Pengenal) dan SIM (Surat Izin Mengemudi).

b. Barang publik

Merupakan kebutuhan yang berkaitan dengan sarana prasarana untuk mendukung kemajuan masyarakat, seperti jaringan telepon, zona internet gratis.

c. Jasa

Merupakan kebutuhan yang berkaitan dengan jasa seperti pendidikan tingkat tinggi, menengah dan sanitasi kesehatan.

#### **1.6.6 Azas Azas Pelayanan Publik**

Azas Pelayanan Publik menurut Keputusan Menpan Nomer 63/2003 sebagai berikut :

a. Transparansi atau Terbuka

Pelayanan yang diberikan terbuka dan dapat dirasakan oleh semua pengguna tanpa membedakan serta tersedia mudah dimengerti

b. *Accountability* atau dapat dipertanggungjawabkan

Pelayanan yang diberikan dapat dipercaya dan bertanggungjawab terkait dengan pelayanan yang diberikan, pemberi jasa layanan membuat maklumat pelayanan untuk memberi kepercayaan lebih kepada calon pengguna.

c. Partisipatif

Pemberi layanan memberikan apa yang sedang dibutuhkan oleh masyarakat dan memenuhi harapan yang diiginkan oleh masyarakat.

d. Kondisional



Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima.

Pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efesiesi dan efektivitas.

e. Kesamaan hak

Pemberi layanan tidak membedakan pelayanan yang diberikan berdasarkan suku, ras, agama.

Menurut pasal 4 UU no.25/2009, penyelenggaraan publik berazaskan :

- a. Kepentingan umum
- b. Kepastian hukum
- c. Kesamaan hak
- d. Keseimbangan antara hak dan kewajiban
- e. Keprofesionalan
- f. Parsipatif
- g. Persamaan perlakuan
- h. Keterbukaan
- i. Akuntabilitas
- j. Fasilitas serta perlakuan khusus bagi kelompok rentan
- k. Ketepatan waktu pelayanan

### **1.6.7 Prinsip Pelayanan Publik**

Dalam melakukan sebuah pelayanan memiliki prinsip diantaranya :

a. Sederhana

Pelayanan diberikan secara langsung tidak melalui proses yang bertele tele, jelas dan mudah bagi semua kalangan.

b. Kejelasan

- I. Memiliki persayarakatan secara teknis dan administrasi
  - II. Pemberi layanan adalah orang yang bertanggungjawab dengan pelayanan yang diberikan kepada pengguna.
  - III. Tata cara pembayaran dijelaskan diawal dan diberikan rincian nominal tentang pelayanan yang telah diberikan.
- c. Ketepatan Waktu
- Pelayanan diberikan dengan waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurat
- Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai, tepat dan memiliki aturan resmi.
- e. Keamanan
- Produk dari pelayanan memiliki hukum yang sah.

#### **1.6.8 Standar Pelayanan Publik**

Penyelenggara pemberi pelayanan harus memiliki tolak ukur atau standar pelayanan, dimaksudkan untuk memberi kepastian kepada calon pengguna.

Standar pelayanan meliputi :

- a. Prosedur
- Proses yang dilakukan oleh penyedia pelayanan dan pengguna dalam menceritakan keluhan.
- b. Waktu Selesai
- Waktu ditetapkan oleh saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan keluhan.

c. Biaya

Biaya atau tarif yang termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan.

d. Ketersediaan Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara layanan publik.

### 1.6.9 Dimensi Kualitas Pelayanan Publik

Didalam pelayan publik terdapat di ukuran yang digunakan untuk menilai pelayanan yang diberikan kepada pegawai pemberi layanan yang disebut sebagai kualitas pelayanan publik. Ukuran penilaian diberikan kepada pegawai, hal ini pegawai adalah orang yang bertugas dilapangan dan dibelakang layar dalam pemberian pelayanan. Ukuran penilaian kualitas pelayanan diberikan berdasarkan masing masing dimensi yang dikategorikan.

Menurut Zeithaml dkk (1990) (dalam Hardiansyah, 2011 :73-74), kualitas pelayanan dapat diukur dari lima dimensi, yaitu *Tangible*, *Realible*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* yang masing masing memiliki indikator sebagai berikut :

a. *Tangible* (Berwujud)

Merupakan penampilan pegawai. Dapat dilihat dari indikator :

- a. Penampilan pegawai dalam memberikan pelayanan
- b. Kenyaman dilokasi pelayanan
- c. Mudah dalam melakukan memberikan pelayanan

- d. Sikap pegawai yang disiplin dalam memberikan pelayanan
- e. Alat penunjang untuk lebih mempermudah akses pelayanan

b. *Reliable* (Handal)

Kemampuan untuk memberikan pelayanan secara tepat dan sesuai. Standar pelayanan yang sesuai akan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Petugas dapat dikatakan handal apabila dapat menggunakan alat penunjang secara maksimal dalam memberikan pelayanan.

c. *Responsiveness* (Tanggap)

Berkaitan dengan cepat atau lambatnya pegawai dalam memberikan bantuan kepada penerima pelayanan. Membiarkan pengguna menunggu lama akan memberikan nilai minus terhadap kualitas pelayanan. Dapat dilihat dari indikator :

- a. Respon kepada pengguna pada saat memberi layanan harus dengan sopan, santun, ramah dan senyum agar penerima merasa dilayani dengan baik. Pemberi layanan harus memberikan pelayanan yang sesuai, cepat, tepat dan cermat supaya pengguna yang lain tidak membutuhkan waktu yang terlalu lama untuk menunggu.
  - b. Kemampuan pegawai dalam menanggapi kritik yang diberikan oleh pengguna dan dengan sikap yang sopan, santun dan senyum.
- d. *Assurance* (Jaminan) (Apakah sesuai dengan adm. Publik)

Kecakapan sebuah instansi dalam menjamin kerahasiaan para pengguna. Proses pelayanan harus memberikan jaminan dalam aspek ketepatan waktu, jaminan, memiliki hukum yang berlaku dan kepastian biaya dalam pelayanan. Dapat dilihat dari indikator :

- a. Pegawai pemberi pelayanan dapat memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang ditentukan dan tidak memperpanjang prosedur pelayanan
- b. Pegawai harus bisa memberikan jaminan kepastian hukum yang berlaku dan biaya dari setiap pelayanan yang diberikan.
- e. *Emphaty* (empati)

Merupakan sebuah bentuk perhatian yang berupa perhatian yang berupa perhatian individual kepada pengguna. Dapat dilihat dari indikator yaitu dari pegawai yang lebih memprioritaskan kepentingan pengguna adalah yang utama. Pegawai dalam melayani pengguna bersikap dengan, sopan, santun dan senyum tanpa membedakan.

Dari 5 dimensi tersebut kemudian dikembangkan menjadi 10 dimensi lagi yaitu :

1. *Tangibel*, fasilitas fisik.
2. *Realible*. Kemampuan menciptakan pelayanan yang baik.
3. *Responsiveness*, bertanggung jawab dalam pelayanan yang diberikan.
4. *Competence*, kemampuan dalam memeberikan pelayanan.

5. *Courtesy*, Sikap atau perilaku dalam memberikan pelayanan.
6. *Credibility*, Sikap untuk memberikan kepercayaan kepada pengguna.
7. *Acces*, Kemudahan mengadakan kontak.
8. *Communication*, kemampuan pelayan dalam mendengarkan suara pengguna.
9. *Understanding*, usaha untuk mengetahui kebutuhan pengguna.

Menurut De Vreye dalam Hardiansyah (2011:50), untuk meningkatkan kualitas pelayanan ada tujuh dimensi yaitu, *Self-esteem, exceed expectation, Recovery, Vision, Improve, Empower*.

- a. *Self-esteem* (Harga diri), dapat dilihat dari indikator :
  1. Pengembangan pada prinsip pelayanan.
  2. Menempatkan seseorang pada bidangnya.
  3. Tugas pelayanan yang telah modern.
- b. *Exceed expectation* (sesuai harapan), dapat dilihat dari indikator :
  1. Penyesuaian standar pada sebuah pelayanan.
  2. Pemenuhan dari apa yang diinginkan pengguna.
  3. Pelayanan yang sesuai harapan oleh pengguna kepada pegawai.
- c. *Recovery* (pembenahan), dapat dilihat dari indikator :

1. Melihat keluhan adalah kesempatan untuk membenahi dan bukan merupakan masalah.
  2. Menanggapi kritik yang disampaikan oleh pengguna.
  3. Mengumpulkan informasi tentang keinginan pengguna.
  4. Melakukan uji coba terhadap standar pelayanan yang telah dibuat.
  5. Mendengarkan kritik yang disampaikan oleh pengguna.
- d. *Vision* (pandangan masa depan), dapat dilihat dari indikator :
1. Rancangan ideal yang disesuaikan dengan masa mendatang.
  2. Pemanfaatan teknologi secara maksimal.
  3. Memeriksa pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.
- e. *Improve* (perbaikan), dapat dilihat dari indikator :
1. Melakukan pembenahan secara berkelanjutan.
  2. Penyesuaian pada perubahan yang ada.
  3. Melibatkan pegawai dalam menyusun perencanaan.
  4. Melakukan program pelatihan untuk meningkatkan kemampuan pegawai dimasa depan.
  5. Menciptakan kondisi lingkungan yang harmonis.
  6. Menciptakan tolak ukur yang respintif.
- f. *Care* (perhatian), dapat dilihat dari indikator :

1. Merancang sistem pelayanan yang dapat memberi rasa puas kepada pengguna
2. Menjaga kualitas standar pelayanan yang telah diterapkan
3. Menerapkan standar yang sesuai
4. Melakukan pengujian pada sistem pelayanan sebelum diterapkan

g. *Empower* (pemberdayaan) dapat dilihat dari indikator :

1. Melakukan pemberdayaan kepada pegawai
2. Mengimplementasikan pengalaman yang telah diperoleh
3. Memberi dorongan kepada pegawai
4. Memberikan pengakuan dan penghargaan kepada karyawan atau pegawai yang berprestasi

Penulis dalam penelitiannya yang berjudul “Kualitas Pelayanan Sekolah Inklusif di SMP 2 Kunduran Blora, Jawa Tengah” menggunakan teori dimensi pelayanan publik yang dikemukakan oleh Zeithaml (1990) sebagai dasar utama didalam membuat operasionalisasi konsep dengan indikator :

- I. *Tangible* (Berwujud)
- II. *Realible* (Handal)
- III. *Renponsiveness* (Tanggap)
- IV. *Emphaty* (Empati)
- V. *Acces* (Kemudahan mengakses kepada pemberi layanan)



Terdapat aspek yang mempengaruhi efektivitas program dimana hal tersebut mampu mentukan setelah hasil akhir dari pelaksanaan program yang akan dilaksanakan. Surenshechanadar, Rajendran dan Anantharaman (2002) (dalam jurnal skripsi Dara Nurafni 2011:16) mengemukakan ada lima aspek kualitas pelayanan yang penting dilihat dari sudut pandang pengguna yaitu :

1. Layanan Inti

Isi dari gambaran utama dari pelayanan yang ditawarkan.

2. Elemen Manusia dalam Penyampaian Jasa

Merujuk kepada semua aspek (kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, saat kebenaran, insiden kritis dan pemulihan) yang akan berpengaruh pada elemen manusia dalam penyampaian jasa.

- a. Kehandalan adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang untuk memberi kepuasan kepada pengguna. Rasa puas pengguna diutamakan oleh pemberi layanan.
- b. Tanggap adalah memperhatikan dan mendengar dengan baik. Pemberi pelayanan akan mendengarkan kritik dari pengguna.
- c. Empati merupakan merasakan yang dirasakan oleh orang lain. Antara pengguna dan pemberi layanan harus mempunyai komunikasi yang bersinergi. Hal ini akan menjadikan pengguna merasa diperhatikan dan dilayani dengan baik.

3. Buki Fisik

Aspek yang berkaitan dengan fasilitas penunjang atau sarana dan prasarana dalam bentuk fisik untuk menunjang pelayanan.

Menurut Atep Adya Barata (2003:37) (dalam jurnal Desita Soviana 2021:346-347) menjelaskan bahwa dalam kualitas dari pelayanan dibagi menjadi :

1. Internal

Kualitas pelayanan yang dilihat dari komunikasi antar para pegawai dalam organisasi. Dilihat dari sistem manajemen yang digunakan, sarana dan prasarana yang tersedia dan program pengembangan sumber daya manusia.

2. Eksternal

Kualitas pelayanan yang dilihat saat berinteraksi dengan pengguna. Dilihat dari cara melayani pengguna, menawarkan penjualan jasa dan barang publik, menerima kritik dari pengguna.

Berdasarkan dari latar belakang permasalahan, penulis dalam menentukan aspek aspek kualitas pelayanan sekolah inklusif di SMPN 2 Kunduran Blora, Jawa Tengah menggunakan teori yang dikemukakan oleh Sureshchandar, Rajendran dan Anantharaman (2002) (dalam Dara Nurafni 2011:16) adapun aspek yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik yaitu

:

1. Layanan Inti Jasa
2. Elemen Manusia dalam Penyampaian Jasa

a. Kehandalan

3. Bukti Fisik

### 1.7 Operasionalisasi Konsep

Kualitas pelayanan di SMPN 2 Kunduran merupakan standar yang digunakan untuk mengukur kepuasan dari pelayanan inklusif yang dijalankan, semakin bagus dari kualitas yang disajikan kepada masyarakat, semakin sejahtera masyarakat karena pelayanan mereka telah terpenuhi. Peneliti menggunakan indikator *Tangible*, *Reliable*, *Competence* dan *Acces* di SMPN 2 Kunduran. Pada penelitian ini, fenomena yang diangkat oleh peneliti berkaitan dengan pelayanan sekolah inklusif di SMP 2 Kunduran, operasionalisasi konsep yang digunakan dalam pendidikan adalah :

#### 1.7.1 *Tangible* (Berwujud)

Indikator sarana dan prasana atau fasilitas penunjang untuk membantu pelayanan terdapat di SMPN 2 Kunduran, yang akan dilihat dari :

- SMPN 2 Kunduran yang masih belum memiliki fasilitas khusus untuk siswa yang berkebutuhan khusus.

#### 1.7.2 *Reliable* (Kehandalan)

Indikator kemampuan pemberi layanan dan konsistensi untuk melayani untuk dipercaya hal ini berarti pihak sekolah inklusif dimana SMPN 2 Kunduran yang akan dilihat dari :

- SMPN 2 Kunduran yang tidak memiliki guru pendamping khusus yang memiliki latar belakang pendidikan khusus atau pelatihan khusus.

### **1.7.3 Responsiveness (Ketanggapan)**

Indikator upaya pegawai atau organisasi pemberi layanan untuk menangani atau mengatasi permasalahan secara cepat dan efisien, kemauan atau kesiapan para pegawai SMPN 2 Kunduran yang akan dilihat dari :

- Tindakan guru apabila terjadi penyimpangan yang menyangkut dengan ABK.

### **1.7.4 Emphaty (Empati)**

Indikator sebuah bentuk perhatian yang berupa perhatian yang berupa perhatian dari guru pendamping dalam membantu siswa ABK belajar yang dilihat dari :

- Perhatian guru dalam membantu siswa saat kegiatan belajar didalam kelas.

### **1.7.5 Acces (Kemudahan mengadakan kontak)**

Indikator kemudahan para wali murid dalam menghubungi pihak sekolah SMPN 2 Kunduran yang akan dilihat dari :

- Kemudahan dalam menemui kepala sekolah pendamping di SMPN 2 Kunduran.
- Kemudahan anak inklusif dalam mengikuti sistem pembelajaran daring.
- Lokasi dari SMPN 2 Kunduran yang sulit dijangkau karena kondisi jalan.

## **1.8 Metode penelitian**

### **1.8.1 Desain penelitian**

Data dalam penelitian didapatkan melalui informasi yang disusun secara efektif supaya dapat mendapatkan informasi yang dibutuhkan atau menyelesaikan dan menyusun masalah dalam penelitian. Permasalahan didalam penelitian membutuhkan suatu teori untuk membangun dasar sebagai rujukan atau pedoman. Metode didalam penelitian merupakan sebuah cara yang dilakukan secara ilmiah yang memiliki tujuan dan kegunaan tertentu sesuai dengan keinginan peneliti (Sugiyono, 2016:2).

Desain dari penelitian yang digunakan dalam penelitian ini bersifat kualitatif deskriptif. Dalam penelitian ini peneliti mengungkapkan dan mendeskripsikan mengenai pelayanan anak inklusif di SMPN 2 Kunduran sebagai salah satu penyelenggara sekolah inklusif di Kabupaten Blora serta menjelaskan mengenai fenomena yang terdapat di lapangan sehingga peneliti menggunakan desain penelitian kualitatif deskriptif dengan menggunakan pendekatan secara kualitatif.

### **1.8.2 Situs Penelitian**

Fokus utama dari penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan Inklusif di SMPN 2 Kunduran Blora, Jawa Tengah, situs merupakan tempat dari penelitian dan situs dari penelitian ini adalah SMPN 2 Kunduran. Pada kesempatan ini lokasi dan wilayah dari peneliti adalah SMPN 2 Kunduran yang berada di wilayah kabupaten Blora di Jawa Tengah.

SMPN 2 Kunduran dipilih sebagai tempat penelitian, hal ini disebabkan SMPN 2 Kunduran merupakan salah satu dari dua sekolah yang menyelenggarakan pendidikan inklusif yang berada di kota Blora.

### **1.8.3 Subjek Penelitian**

Berdasarkan tema penelitian yaitu tentang Pelayanan sekolah Inklusif di SMPN 2 Blora, maka peneliti menentukan subjek penelitiannya adalah Orang tua atau Keluarga dari siswa yang berkebutuhan khusus di SMPN 2 Kunduran. Penelitian ini menggunakan Teknik *Snowball* dan *Accidental Sampling* dalam pengambilan data.

*Snowball Sampling* yaitu menentukan narasumber berdasarkan keterlibatan dengan masalah yang diambil sehingga narasumber akan saling berhubungan dan akan membentuk sebuah jaringan atau rantai hubungan. Alasan menggunakan tehnik ini adalah karena sesuai dengan kriteria permasalahan penelitian. Berdasarkan penelitian tentang “Kualitas Pelayanan Sekolah Inklusif di SMP 2 Kunduran Blora, Jawa Tengah” subjek kunci atau *key person* dalam teknik *Snowball Sampling* dalam penelitian adalah Kepala sekolah. Peneliti juga menggunakan teknik *Accidental Sampling* yaitu perolehan data melalui narasumber yang kebetulan bertemu dengan peneliti dan dianggap memenuhi kriteria, narasumber peneliti untuk metode *accidental sampling* adalah siswa 7, 8 dan 9 yang ditemui oleh peneliti dan wali murid.

#### 1.8.4 Jenis Data

Sugiyono (2015:13) menjelaskan dalam penelitian data kualitatif, kuantitatif dan gabungan antara kualitatif maupun kuantitatif. Untuk data kualitatif yang terkumpul dan terbentuk dari kata kata, gambar maupun tulisan. Data kuantitatif merupakan data yang terbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan. Penelitian ini bersifat kualitatif dimana peneliti ikut berperan didalam penelitian itu sendiri. Penelitian ini menggunakan data kualitatif dimana peneliti berperan sebagai instrument penelitian itu sendiri. Dalam Moleong (dalam Moleong. 2016:112) mengemukakan empat jenis data yang terdapat dalam penelitian kualitatif yaitu:

1. Kata kata atau tindakan

Kata – kata atau tindakan orang yang dijadikan sumber untuk diamati dalam penelitian merupakan sumber data utama. Data yang diperoleh akan dicatat melalui catatan tertulis atau melalui rekaman video, rekaman suara dan pengambilan foto.

2. Sumber Tertulis

Sumber tertulis merupakan data yang diperoleh melalui sumber buku dan majalah ilmiah, arsip, dokumen pribadi, dan dokumen resmi. Penelitian penulis yang berjudul Kualitas Pelayanan Sekolah Inklusif di SMPN 2 Kunduran Blora, Jawa Tengah menggunakan sumber yang berasal dari internet, sumber buku dan dokumen resmi.

### 3. Foto

Foto yang digunakan dalam penelitian ini adalah hasil dokumentasi dari wawancara dengan Kepala Sekolah, Wakil Kepala Sekolah, Guru BK, siswa dan Orang tua atau Keluarga siswa berkebutuhan khusus yang bersekolah di SMPN 2 Kunduran.

#### 1.8.5 Sumber Data

Sumber data merupakan darimana informasi yang telah didapat, peneliti memperoleh data yaitu :

##### 1. Data Primer

Menurut Sugiyono (dalam Sugiyono, 2015:137) menjelaskan informasi yang secara langsung memberikan data pada pengumpul data. Data primer data diperoleh melalui *Deep interview* secara mendalam. Sumber data primer dari penelitian Kualitas Pelayanan Pendidikan Inklusif di SMPN 2 Kunduran Blora, Jawa Tengah meliputi :

- a. Kepala Sekolah SMPN 2 Kunduran
- b. Wakil Kepala Sekolah dan Manajerial pendidikan inklusif
- c. Guru Bimbingan dan Konseling
- d. Siswa Kelas 8
- e. Wali murid siswa Inklusif



## 2. Data sekunder

Menurut Sugiyono (dalam Sugiyono. 2015:137) merupakan sumber yang diambil secara tidak langsung namun memberikan informasi tambahan kepada penulis. Data sekunder yang digunakan oleh peneliti bersumber dari literatur atau buku baca, jurnal, artikel, media massa dan website internet yang bersangkutan dengan pendidikan inklusif.

Peneliti dalam penelitian Kualitas Pelayanan Sekolah Inklusif di SMPN 2 Kunduran Blora, Jawa Tengah menggunakan data primer dan data sekunder untuk mendapatkan informasi.

### **1.8.6 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang digunakan untuk mengumpulkan informasi yang digunakan untuk penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan penelitian ini adalah Teknik wawancara dan Triangulasi data.

Kegiatan secara langsung namun mengamati interaksi sosial yang mereka ciptakan baik dengan sesama subjek penelitian maupun dengan pihak luar.

#### 1. Wawancara

Menurut Sutrisno Hadi dalam Sugiyono (dalam Sugiyono.2015:138) mengemukakan bahwa anggapan yang perlu dipegang oleh peneliti dalam menggunakan metode wawancara adalah :

- a. Informan atau narasumber adalah orang yang paling tahu tentang dirinya sendiri.
- b. Informasi yang disampaikan oleh narasumber kepada peneliti merupakan informasi yang dibutuhkan oleh peneliti
- c. Interpretasi narasumber tentang pertanyaan yang disajikan merupakan informasi yang ingin diketahui oleh peneliti.

Di dalam penelitian ini menggunakan sistem wawancara yang tidak struktur. Pedoman yang digunakan berasal dari garis permasalahan yang akan ditanyakan kepada narasumber.

Narasumber dari penelitian ini adalah Kepala Sekolah SMPN 2 Kunduran, Wakil Kepala Sekolah, Guru Bimbingan dan Konseling (BK), Siswa kelas 7, 8, 9 dan Orang tua atau Keluarga dari siswa yang berkebutuhan khusus yang bersekolah di SMPN 2 Kunduran.

## 2. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan berupa tulisan, gambar, foto atau film atau karya monumental dari seseorang dimasa lalu.

Peneliti dalam penelitian Kualitas Pendidikan Inklusif di SMPN 2 Kunduran Blora, Jawa Tengah dalam pengumpulan informasi menggunakan teknik wawancara dan dokumentasi.

### **1.8.7 Analisis Data dan Interpretasi Data**

Merupakan cara untuk menganalisis data yang akan digunakan adalah reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Dalam tahapan ini menggunakan :

#### **1. Reduksi data**

Merupakan aktivitas merangkum, memilah hal yang sesuai dengan apa yang diinginkan, memfokuskan pada hal yang penting, serta dicari polanya, sehingga data yang direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, mencarinya bila diperlukan.

Kesimpulan yang dapat ditarik dari bukti yang ditemukan memiliki sifat sementara, selanjutnya akan diubah setelah menemukan bukti yang kuat dan mendukung untuk tahap selanjutnya. Kesimpulan awal yang ditemukan jika didukung dengan bukti yang konsisten dan valid ketika peneliti pada saat peneliti melakukan penelitian lapangan untuk kembali memperoleh data, maka kesimpulan awal tersebut akan menjadi kredibel. Kesimpulan pada penelitian kualitatif berkemungkinan dapat menjawab rumusan masalah sejak awal dirumuskan.

## 2. Penyajian data

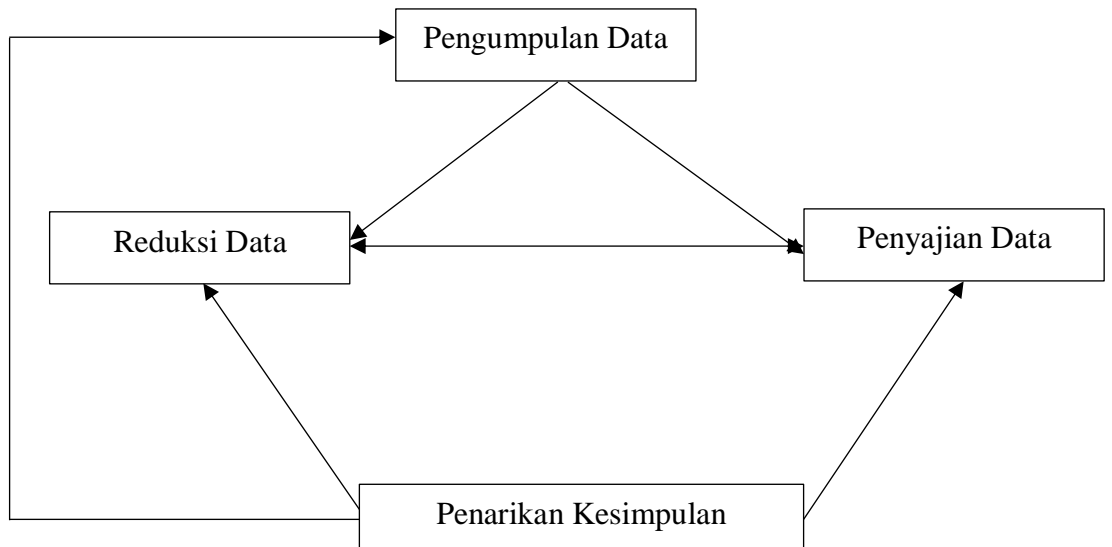
Setelah melakukan reduksi data selanjutnya adalah penyajian data, dalam penelitian kualitatif penyajian data dilakukan dengan menguraikan data secara singkat sesuai dengan kategori dan bertujuan agar informasi yang diperoleh akan disusun kedalam bentuk yang lebih padu, hal ini agar dapat ditindaklanjuti oleh peneliti.

## 3. Menarik Kesimpulan

Setelah data disajikan, tahap selanjutnya adalah menarik kesimpulan. Tahap ini dilakukan dua kali, yang pertama adalah kesimpulan awal yang bersifat sementara dan akan mengalami perubahan. Setelah mengalami perubahan akan menghasilkan kesimpulan akhir yaitu data yang merupakan data akhir yang bersifat kredibel. Kesimpulan harus memiliki data dukung dengan bukti yang kuat, valid dan konsisten. Penelitian kualitatif akan menghasilkan kesimpulan berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori baru.

Bagan 1.1

## Proses Analisis Data



### 1.8.8 Kualitas Data

Menurut Sugiyono (dalam Sugiyono.2015:267) berpendapat bahwa dalam penelitian kualitatif, suatu validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan daya yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Menurut Sugiyono (dalam Sugiyono.2015:2) Reliabilitas dalam penelitian kualitatif berkenaan dengan derajat konsistensi dan stabilitas data atau temuan. Penelitian ini menggunakan tehnik triangulasi data untuk menguji fakta data dalam penelitian kualitatif. Konsep triangulasi yang digunakan adalah menurut Sugiyono (dalam jurnal Bachri, 2010:56) adalah sebagai berikut :

1. Triangulasi Sumber (Data)

Triangulasi sumber melakukan pengujian dan membandingkan kembali tentang kebenaran dari data yang telah diperoleh.

2. Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu dilakukan untuk mengetahui kebenaran data berdasarkan perbedaan waktu pada saat melakukan pengamatan dan wawancara.

3. Triangulasi Metode

Triangulasi melakukan pengujian terhadap kebenaran dari data yang telah diperoleh dengan cara melakukan pengecekan ulang terhadap sumber yang sama namun menggunakan teknik yang berbeda.

#### 4. Triangulasi Teori

Triangulasi akan memanfaatkan dua teori yang dipadukan yang didasarkan kepada fakta tertentu.

#### 5. Triangulasi Peneliti

Triangulasi dalam melakukan penelitian melibatkan lebih dari satu peneliti, sehingga hasil dari observasi dan wawancara dari masing masing peneliti dapat menghasil data yang beragam karena setiap peneliti menggunakan ciri khas masing masing.

Peneliti dalam melaksanakan penelitian Kualitas Pendidikan Inklusif di SMPN 2 Kunduran Blora, Jawa Tengah menggunakan triangulasi sumber dan metode untuk menguji kebenaran dan keabsahan data untuk mendapatkan informasi yang valid dan realible.





