

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pendidikan adalah topik yang selalu menjadi perbincangan hangat, sehingga dimasukkan sebagai salah satu tujuan dalam *Sustainable Development Goals* (SDGs). SDGs atau tujuan pembangunan berkelanjutan adalah kumpulan tujuan yang terdiri dari 17 tujuan global yang diadopsi oleh Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) pada tahun 2015 sebagai bagian dari agenda 2030 untuk pembangunan berkelanjutan (Sudipa *et al.*, 2023).

Tujuan-tujuan dalam SDG's mendorong terciptanya pembangunan yang berkelanjutan, inklusif, dan adil bagi seluruh masyarakat di dunia. Pencapaian tujuan-tujuan ini membutuhkan aksi nyata dan kerja sama dari berbagai pihak di semua tingkatan, mulai dari skala global hingga lokal, dengan mempertimbangkan dampak yang ditimbulkan terhadap lingkungan dan masyarakat luas. (FUND, 2015).

Salah satu aspek penting dalam Sustainable Development Goals adalah target keempat "*Quality Education*", yang menegaskan urgensi penyediaan pendidikan yang berkualitas, inklusif, dan merata bagi seluruh individu. Pendidikan yang berkualitas dan inklusif menjadi fondasi utama untuk memastikan bahwa setiap orang, termasuk mereka yang memiliki kebutuhan khusus, memiliki akses yang sama untuk mendapatkan pendidikan dan mengembangkan potensi diri mereka secara penuh.

Indonesia sebagai negara dengan populasi yang besar dan keragaman budaya ini memiliki tantangan unik dalam menghadirkan pendidikan yang berkualitas bagi semua warganya. Meskipun telah mengalami kemajuan signifikan dalam beberapa dekade terakhir, masih ada sejumlah tantangan yang perlu diatasi agar pendidikan di Indonesia dapat mencapai standar yang lebih tinggi.

Pendidikan merupakan salah satu pilar utama dalam pembangunan bangsa. Dalam konteks Indonesia, landasan dan arah pembangunan pendidikan diatur oleh Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (UUD 1945). Undang-undang 1945 Pasal 31 ayat (1) menyatakan, "Setiap warga negara berhak mendapatkan pendidikan." Hal ini mencerminkan prinsip bahwa pendidikan bukan hanya merupakan



su program pemerintah, tetapi juga hak dasar setiap individu
di negara Indonesia. Pernyataan ini menegaskan pentingnya
akses pendidikan kepada semua warga negara tanpa
latar belakang atau status sosial.

didikan adalah hak yang melekat pada semua warga negara,
yang tidak bisa dipungkiri atau dibatasi oleh latar belakang,
atau kondisi apapun. Ini adalah hak asasi manusia yang

fundamental, yang memiliki peran penting dalam membangun individu yang berpengetahuan, berdaya saing, dan berkontribusi positif pada masyarakat. Namun, untuk memastikan bahwa hak ini benar-benar terwujud bagi setiap individu, pemerintah memiliki tanggung jawab utama dalam memberikan pelayanan pendidikan yang merata dan berkualitas kepada semua warganya.

Sebagai penyelenggara layanan publik, pemerintah memiliki peran yang krusial dalam menyediakan pendidikan memadai bagi seluruh warna negara. Hal ini sesuai dengan definisi layanan publik yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyatakan bahwa pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara publik.

Dua fungsi utama dari pemerintah menurut Hardiansyah (2018:13) yaitu menyelenggarakan fungsi pengaturan dan fungsi pelayanan. Fungsi pelayanan menyangkut semua segi kehidupan dan penghidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara, dan pelaksanaannya dipercayakan kepada aparat pemerintah tertentu yang secara fungsional bertanggungjawab atas bidang-bidang tertentu kedua fungsi tersebut. Pemerintah bertanggung jawab dalam memberikan layanan kepada seluruh warga, termasuk anak-anak. Pelayanan kepada anak-anak menjadi sangat penting karena merekalah generasi penerus bangsa, terutama dalam konteks pelayanan pendidikan. Oleh karena itu, diperlukan upaya yang sungguh-sungguh untuk memastikan bahwa anak-anak dibentuk menjadi individu yang berkualitas sejak usia dini, agar mereka dapat menjadi kader-kader yang berkontribusi secara positif bagi kemajuan negara.

Anak-anak yang memiliki kebutuhan khusus juga memiliki hak yang sama dalam mengakses Pendidikan hal ini sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 70 Tahun 2009 Tentang Pendidikan Inklusif Bagi Peserta Didik Yang Memiliki Kelainan Dan Memiliki Potensi Kecerdasan Dan/Atau Bakat Istimewa pada Pasal 6 ayat (1) yang mengatakan bahwa Pemerintah kabupaten/kota menjamin terselenggaranya pendidikan inklusif sesuai dengan kebutuhan peserta didik. Ini menunjukkan komitmen pemerintah dalam memastikan bahwa pendidikan inklusif tersedia bagi semua peserta didik, termasuk mereka yang memiliki potensi kelainan atau bakat istimewa. Hal ini juga menandakan upaya pemerintah dalam memperluas akses dan kesempatan pendidikan yang setara bagi semua sesuai dengan prinsip inklusi dan kesetaraan dalam sistem nasional.

Adapun Peraturan Daerah Kota Kendari Nomor 20 tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Perlindungan Anak bukti Pendidikan inklusif sebagai upaya untuk memastikan hak memperoleh Pendidikan ini sebagai perlindungan anak bukan hanya tentang melindungi mereka dari kekerasan atau penelantaran, tetapi juga tentang memastikan bahwa



mereka memiliki lingkungan yang aman dan mendukung untuk tumbuh dan berkembang serta tidak boleh diabaikan atau dikesualikan dari sistem Pendidikan.

Menurut Zeithaml *et al.* (1990) dalam Hardiyansyah (2018:62) Kualitas pelayanan publik dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Pemerintah menempatkan responsivitas sebagai inti dari upaya untuk mengatasi kesenjangan Pendidikan yakni memastikan responsivitas pemerintah dalam penyelenggaraan Pendidikan untuk Anak Berkebutuhan Khusus (ABK). Ini melibatkan partisipasi aktif semua pemangku kepentingan, termasuk pemerintah daerah, lembaga pendidikan, masyarakat, dan organisasi sipil, dalam pengambilan keputusan untuk memastikan bahwa semua individu, termasuk anak-anak dari kelompok marginal khususnya disabilitas fisik memiliki akses yang sama terhadap pendidikan berkualitas.

Widodo (2001:152), mengungkapkan bahwa, pemerintah dapat dikatakan bertanggung jawab jika mereka dinilai mempunyai responsivitas (daya tanggap) yang tinggi terhadap apa yang menjadi permasalahan, kebutuhan, keluhan dan aspirasi masyarakat yang diwakilinya, mereka cepat memahami apa yang menjadi tuntutan publik dan berusaha semaksimal mungkin memenuhinya, ia dapat menangkap masalah yang dihadapi publik dan berusaha untuk mencari solusinya, mereka tidak suka menunda-nunda waktu, memperpanjang jalur pelayanan, atau mengutamakan prosedur tetapi mengabaikan substansi.

Responsivitas adalah kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan Masyarakat, Menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi Masyarakat (Rohmah, 2017). Responsivitas pemerintah dalam pelayanan pendidikan dengan menyelenggarakan pendidikan inklusif di sekolah adalah manifestasi dari kemampuan birokrasi untuk merespons kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Dengan pendidikan inklusif, pemerintah mengakui bahwa setiap anak memiliki hak yang sama untuk mendapatkan pendidikan yang berkualitas, tanpa terkecuali.

Dengan demikian, pemerintah harus memiliki responsivitas mengenai kebutuhan dan masalah yang timbul dalam masyarakat. Responsivitas ditunjukkan dengan kepekaan dan kemampuan pemerintah dalam menghadapi masalah yang timbul. Termasuk dalam bidang pendidikan untuk anak berkebutuhan khusus yakni Pendidikan Inklusif.



Ini merupakan pendekatan yang bertujuan untuk menciptakan lingkungan inklusif bagi individu dari beragam latar belakang dan asus karakteristik, kondisi fisik, kepribadian, status sosial, suku, lain-lain. Konsep ini kemudian diterapkan dalam kurikulum di didikan, sehingga pendidikan inklusif menjadi sebuah sistem lidikan yang memberikan kesempatan bagi setiap peserta didik

untuk mendapatkan pendidikan yang sesuai dengan kebutuhannya (Arriani *et al.*, 2022).

Sekolah inklusif memungkinkan anak-anak dengan kebutuhan khusus untuk belajar bersama teman-teman sebaya mereka, menciptakan lingkungan yang inklusif dan mendukung bagi semua siswa. Dengan demikian, responsivitas pemerintah dalam hal ini tercermin dalam upaya nyata untuk menyusun agenda pendidikan yang inklusif, memprioritaskan kebutuhan dan aspirasi masyarakat untuk menciptakan sistem pendidikan yang adil dan merata bagi semua anak.

Dalam penelitian Irvan & Jauhari (2018) dengan judul Implementasi Pendidikan Inklusif sebagai Perubahan Paradigma Pendidikan di Indonesia yang dalam kesimpulannya menyatakan bahwa implementasi pendidikan inklusif membutuhkan pengawasan dari pemerintah di setiap sekolah yang ditunjuk untuk mengetahui progres penyelenggaraan pendidikan inklusif di suatu sekolah. Kemudian dibutuhkan suatu format evaluasi untuk mengontrol kualitas penyelenggaraan pendidikan inklusif. Dengan demikian penyelenggaraan pendidikan inklusif tidak hanya sukses dari segi kuantitas namun juga kualitas yang baik.

Responsivitas pemerintah dalam penyelenggaraan pendidikan inklusif merupakan landasan utama bagi keberhasilan program tersebut. Melalui pengawasan yang cermat, pemerintah dapat memastikan bahwa setiap sekolah inklusi mematuhi standar yang ditetapkan dan memberikan pelayanan yang sesuai bagi siswa berkebutuhan khusus. Selain itu, pendampingan yang diberikan oleh pemerintah membantu sekolah dalam mengembangkan budaya inklusif yang menerima semua siswa tanpa diskriminasi, sementara evaluasi berkala memungkinkan pemerintah untuk mengidentifikasi kekurangan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pendidikan inklusif secara berkelanjutan. Dengan demikian, responsivitas pemerintah tidak hanya memastikan kuantitas sekolah inklusi yang meningkat, tetapi juga mendorong terwujudnya kualitas pendidikan inklusif yang optimal bagi semua anak.

Selanjutnya Penelitian Suci Nurani *et al.* (2015) menunjukkan bahwa responsivitas pemerintah sangat diperlukan dalam pelayanan Pendidikan khususnya penyelenggaraan pendidikan inklusif. Responsivitas tersebut berupa kepekaan dan kemampuan pemerintah. Kepekaan ditunjukkan dengan 5 aspek, yaitu akses, pilihan, informasi, keterwakilan dan perbaikan. sedangkan kemampuan ditunjukkan dengan adanya regulasi yang dibuat oleh pemerintah. Penelitian ini memotret daya tanggap pemerintah mengenai



masyarakat khususnya anak berkebutuhan khusus, mengenai hal pendidikan yang layak. Masih terdapat kekurangan dari yaitu tidak dilakukannya penelitian mengenai implementasi dari yang telah dibuat pemerintah mengenai penyelenggaraan klusif

engah dinamika pendidikan di Indonesia, Kota Kendari telah n komitmen yang kuat dalam menanggapi pelayanan

Pendidikan dengan menerapkan kebijakan sesuai dengan Peraturan Gubernur Sulawesi Tenggara No. 64 Tahun 2014 yang mengatur tentang pengelolaan pendidikan inklusif di tingkat daerah. Responsivitas pemerintah Kota Kendari dalam hal ini tidak hanya tercermin dalam kebijakan yang disusun, tetapi juga dalam langkah-langkah konkret yang diambil untuk mengimplementasikannya.

Hal ini sesuai dengan misi kota Kendari yaitu meningkatkan kualitas pelayanan publik, dalam hal ini peningkatan kualitas Pendidikan dengan sasaran mewujudkan pemerataan aksesibilitas dan kualitas Pendidikan formal.

Salah satu Langkah konkret yang signifikan adalah dengan diterbitkannya Surat Keputusan Kepala Dinas Pendidikan Kepemudaan dan Olahraga Kota Kendari Nomor 800/10754/2023 tentang Penetapan Sekolah Penyelenggara Pendidikan Inklusif Jenjang Sekolah Dasar dan Sekolah Menengah Pertama Lingkup Dinas Pendidikan Kepemudaan dan Olahraga Kota Kendari

Berdasarkan Surat Keputusan yang dikeluarkan terdapat sebanyak 126 Sekolah Dasar dan 42 Sekolah Menengah Pertama yang ditetapkan sebagai sekolah penyelenggara Pendidikan Inklusif di Kota Kendari. Peraturan tersebut memberikan landasan hukum yang lebih spesifik untuk pengelolaan pelayanan pendidikan inklusif, mencakup tanggung jawab pemerintah daerah kabupaten/kota dan penyelenggara satuan pendidikan dalam mewujudkan lingkungan pendidikan yang inklusif . Langkah ini menegaskan posisi Kota Kendari sebagai salah satu pionir dalam mempromosikan pendidikan inklusif di Indonesia.

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik, Angka Partisipasi Sekolah (APS) penduduk kota Kendari berumur 7-12 tahun mencapai 99.44% dan Angka Partisipasi Anak (APS) penduduk berumur 13-15 mencapai 94.76% (BPS Kota Kendari, 2021).

Tabel 1 .1 Angka Partisipasi Sekolah (APS) Penduduk Kota Kendari

Kelompok Umur	Partisipasi Sekolah		
	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
7-12 tahun	99,46	99,43	99,44
13-15 tahun	94,49	95,07	94,76

(Sumber BPS, Survei Sosial Ekonomi Nasional (Susenas)/ BPS-Statistic Indonesia, *National Socioeconomic Survey*)



di atas menunjukkan tingkat keterlibatan yang luas dari ta Kendari dalam pendidikan formal. Tingkat partisipasi yang i ini mengindikasikan adanya akses yang baik terhadap i kota Kendari, serta kesadaran akan pentingnya pendidikan ak dan remaja.

Dalam Data Survei Ekonomi Nasional (SUSENAS) tahun 2018 mengindikasikan bahwa di Indonesia, 3 dari 10 anak dengan disabilitas tidak pernah mengenyam pendidikan. Saat ini, anak usia 7-18 tahun dengan disabilitas yang tidak bersekolah mencapai angka hampir 140.000 orang (Husnawati, 2023).

Selanjutnya berdasarkan data Dinas Sosial Kendari tahun 2019, jumlah penyandang disabilitas ada sebanyak 884 jiwa dari berbagai kalangan usia. Kemudian data Rumpun Perempuan Sultra (RPS) pada pendataan disabilitas di 15 kelurahan di Kota Kendari pada Oktober 2022 menyebutkan disabilitas berjumlah 399 orang yang terdiri dari 295 disabilitas dewasa dan 104 anak penyandang disabilitas. Jika dilakukan pendataan di 65 kelurahan se-Kota Kendari, jumlahnya akan melebihi 1.000 penyandang disabilitas (Sultratop, 2023).

Peningkatan yang signifikan dalam jumlah penyandang disabilitas di Kota Kendari dalam rentang waktu yang relatif singkat menyoroti urgensi penyelenggaraan pendidikan inklusif di kota Kendari. Dengan pertumbuhan jumlah penyandang disabilitas yang cepat, penting bagi pemerintah dan masyarakat Kota Kendari untuk memberikan perhatian khusus terhadap pendidikan mereka.

Pendidikan inklusif menjadi sangat penting dalam konteks ini karena menjamin bahwa semua individu, termasuk mereka yang memiliki kebutuhan khusus, memiliki akses yang setara dan kesempatan yang sama untuk mendapatkan pendidikan berkualitas. Dalam lingkungan inklusif, siswa dengan berbagai jenis disabilitas dapat belajar bersama dengan siswa lainnya, sehingga menciptakan lingkungan belajar yang beragam, inklusif, dan mendukung.

Dalam menghadapi peningkatan jumlah penyandang disabilitas di Kota Kendari, penyelenggaraan pendidikan inklusif dapat memberikan manfaat yang signifikan. Ini tidak hanya akan membantu meningkatkan kualitas hidup penyandang disabilitas dengan memberikan akses yang lebih baik terhadap pendidikan, tetapi juga akan membantu mengurangi stigma dan diskriminasi terhadap mereka dalam masyarakat.

Pemerintah Kota Kendari perlu mengambil langkah-langkah konkret untuk memfasilitasi pendidikan inklusif. Ini termasuk investasi dalam infrastruktur pendidikan yang ramah disabilitas, pelatihan bagi guru dan tenaga pendidik tentang pendidikan inklusif, pengembangan kurikulum yang inklusif, serta pengadaan sumber daya pendukung yang memadai.

Pada 13 Juni 2023, terjadi sebuah momen penting dalam dunia pendidikan inklusif di Kota Kendari dengan diresmikannya SMPN 2 Kendari sebagai sekolah inklusif. Dengan dasar pemahaman bahwa inklusi adalah lembaga pendidikan yang mendasarkan diri pada prinsip inklusi, kesetaraan, dan keadilan, SMPN 2 Kendari menegaskan bahwa setiap siswa, tanpa memandang kebutuhan atau jenis disabilitasnya, akan diterima dengan tangan terbuka dan diakomodasi dalam proses pembelajaran (Al ansori, 2023). Dengan adanya lingkungan belajar yang



inklusif, sekolah ini bertekad menciptakan kesempatan bagi siswa berkebutuhan khusus untuk belajar bersama teman sebaya, berinteraksi secara sosial, dan mengembangkan potensi mereka secara maksimal.

Meskipun pemerintah telah berupaya mendukung pendidikan inklusif, respons terhadap kebutuhan dan tantangan yang ada masih perlu menjadi perhatian utama. Berdasarkan observasi di lapangan, banyak sekolah yang ditetapkan sebagai sekolah inklusif belum memiliki fasilitas atau akomodasi yang memadai untuk memenuhi kebutuhan Anak Berkebutuhan Khusus (ABK) atau anak difabel. Hal ini berdampak pada kurang optimalnya akses ABK terhadap layanan dasar pendidikan, baik dari segi ketersediaan layanan maupun aksesibilitasnya.

Beberapa sekolah penyelenggara pendidikan inklusif masih menghadapi kekurangan sarana pembelajaran dan infrastruktur. Contohnya, jalur pemandu (guiding block), jalur peringatan (warning block), pegangan rambat (handrail), serta tangga landai (ramp) menuju ruang Pusat Sumber Belajar (PSB) dan fasilitas sanitasi belum tersedia dengan baik. Selain itu, keberadaan guru khusus untuk mendampingi siswa dengan kebutuhan khusus masih sangat terbatas. Akibatnya, siswa dengan kebutuhan khusus tidak dapat mengakses fasilitas pendidikan inklusif secara optimal, sehingga proses belajar dan perkembangan mereka terhambat.

Kesenjangan antara peraturan dan praktik di lapangan menjadi salah satu kendala utama dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan inklusif di Kota Kendari. Kebijakan yang ada belum cukup untuk membuka akses pendidikan bagi ABK jika tidak disertai implementasi yang efektif.

Selain itu, pemahaman masyarakat tentang pendidikan inklusif masih minim. Kurangnya informasi yang jelas dan mudah diakses tentang layanan pendidikan inklusif menyebabkan banyak masyarakat bingung dan tidak memahami apa itu pendidikan inklusif. Kondisi ini tidak hanya menghambat akses ABK terhadap layanan pendidikan, tetapi juga menimbulkan stigma dan ketidaktahuan yang memperburuk situasi. Akibatnya, layanan pendidikan inklusif sulit dijangkau oleh mereka yang membutuhkan karena tidak ada panduan dan pemahaman yang memadai untuk mengakses fasilitas tersebut.

Tantangan-tantangan ini menuntut responsivitas pemerintah untuk mengatasi permasalahan yang muncul.

Adapun rumusan masalah dalam yang akan dirujukan penelitian antara lain:



1. Bagaimana pemerintah kota memastikan bahwa semua warga, yang memiliki kebutuhan khusus, memiliki akses yang setara terhadap layanan pendidikan inklusif di berbagai wilayah?

2. Bagaimana pemerintah kota memberikan kebebasan kepada orang-orang untuk memilih sekolah yang sesuai dengan kebutuhan anak mereka?

3. Bagaimana konteks pendidikan inklusif?

3. Bagaimana pemerintah kota menyediakan informasi yang tepat, transparan, dan mudah diakses tentang layanan pendidikan inklusif kepada seluruh masyarakat, termasuk jenis layanan yang tersedia dan prosedur yang harus diikuti?
4. Apa mekanisme yang tersedia bagi masyarakat untuk mengajukan pengaduan atau keluhan terkait pelayanan pendidikan inklusif, dan bagaimana pemerintah kota merespons pengaduan tersebut untuk memperbaiki atau meningkatkan kualitas layanan?
5. Bagaimana partisipasi siswa, orang tua dan pihak terkait diakomodasi dalam pengambilan keputusan terkait sekolah inklusi, sehingga kepentingan mereka terwakili dengan baik oleh pemerintah kota?

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka penulis mengambil judul "*Responsivitas Pelayanan dalam Penyelenggaraan Pendidikan Inklusif di Kota Kendari*".

1.2. Tinjauan Teori

1.2.1. Konsep Pelayanan Publik

Menurut Lukman dalam Ahmad (2018) Pelayanan adalah aktivitas atau serangkaian aktivitas yang memberikan kepuasan pelanggan melalui interaksi langsung antara satu orang dengan orang lain atau mesin fisik. Pelayanan publik perlu memenuhi kebutuhan yang berkaitan dengan kepentingan publik. Pelayanan publik harus memenuhi seluruh aspek pelayanan dasar yang harus dilakukan masyarakat sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

1. Pengertian Pelayanan Publik

Dalam PERMENPAN Nomor 17 Tahun 2017, memberikan pengertian Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Sedangkan pengertian pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 ialah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara publik.

Pelayanan publik perlu memenuhi kebutuhan yang berkaitan dengan kepentingan publik. Pelayanan publik harus memenuhi seluruh aspek pelayanan dasar yang harus dilakukan masyarakat sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pelayanan publik merupakan suatu sistem yang



dibangun dalam pemerintahan untuk memenuhi unsur-unsur kepentingan umum. Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan, baik jasa, barang, maupun pengelolaan, yang diberikan kepada warga negara secara tepat dan profesional sebagai bagian dari kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik yang baik memberikan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan tersebut. Dalam memberikan pelayanan, sudah menjadi tugas dan tanggung jawab pemerintah untuk memberikan pelayanan secara profesional, bertanggung jawab dan optimal. (Hayat, 2017 : 22).

Sementara itu, Zauhar dalam Ahmad (2018:2) Sebagaimana mengklaim, pelayanan publik merupakan upaya untuk membantu atau memberi manfaat kepada masyarakat dengan menyediakan barang dan jasa yang mereka butuhkan. Pelayanan publik adalah semua barang dan jasa (public goods and services) yang diatur oleh pemerintah dan diberikan kepada warga negara.

Konsep pelayanan di Indonesia dirumuskan dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Dalam UU tersebut, pelayanan publik didefinisikan berdasarkan pembiayaan dan sifat pembiayaan. Konsep sistem pemerintahan Indonesia yang terdesentralisasi memberikan ruang bagi pemerintah daerah untuk mengembangkan pelayanan yang responsif dan sejalan dengan aspirasi dan dinamika daerah.

2. Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Menurut Bharata dalam (Siti Maryam, 2016) terdapat empat unsur penting dalam proses Pelayanan publik, diantaranya :

- Penyedia layanan, yakni pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa (*services*)
- Penerima layanan, yakni mereka yang disebut sebagai konsumen (*customer*) yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan
- Jenis layanan, yakni layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan
- Kepuasan Pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan pelanggan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan jasa yang mereka nikmati.

Unsur-unsur Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang dapat memberikan Pelayanan yang memuaskan bagi pengguna pelayanan. Penyelenggaraan Pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan publik. Menurut UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik asas-asas tersebut antara lain Kepentingan Umum, Kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban,



keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu dan kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Menurut (Taufiqurokhman & Satispi, 2018) dalam memberikan layanan kepada masyarakat harus berasaskan:

- Transparansi: bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- Akuntabilitas - dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan
- Kondisional - sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi penerima layanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas
- Partisipatif mendorong keterlibatan masyarakat dalam tata kelola masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- Kesetaraan tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- Keseimbangan hak dan kewajiban pemberi dan penerima pelayanan publik harus sesuai dengan hak dan kewajiban masing-masing pihak.

4. Kinerja Pelayanan Publik

Kinerja pelayanan publik adalah suatu prestasi kerja yang mencerminkan hasil, pelaksanaan, dan pencapaian kerja suatu organisasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Untuk menilai kinerja pelayanan publik ada beberapa indikator yang dapat digunakan (SDS, 2002, dalam Agusdwiyanto) dalam Ahmad (2018) antara lain:

- a. Equality
- b. Responsivitas
- c. Efisiensi Pelayanan
- d. Suap dan Rente Birokrasi

Menurut Zeithmal *et. al* (1990) dalam Hardiyansyah (2018:63-64) kualitas pelayanan public dapat diukur dari 5 dimensi, sebagaimana diuraikan :

- a. *Tangible* (Berwujud), terdiri atas indikator :
 - Penampilan Petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
 - Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
 - Kemudahan dalam proses pelayanan
 - Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
 - Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
 - Penggunaan alat bantu dalam pelayanan



- Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
 - Memiliki standar pelayanan yang jelas
 - Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu
 - Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- c. *Responsiviness* (Ketanggapan), terdiri atas indikator :
- Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
 - Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
 - Peraturan/aparatur melakukan pelayanan tepat
 - Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
 - Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
 - Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas
- d. *Assurance* (Jaminan), terdiri atas indikator :
- Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
 - Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
 - Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
 - Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
- e. Untuk Dimensi Empathy (Empati), terdiri atas indikator:
- Mendahulukan kepentingan pemohon/ pelanggan Petugas melayani dengan sikap ramah
 - Petugas melayani dengan sikap sopan santun
 - Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membedakan)
 - Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

Kinerja pelayanan publik dari perspektif pelanggan atau konsumen berawal dari penerapan prinsip manajerialisme dan konsumerisme dalam manajemen sektor pelayanan publik. Dalam konteks ini, warga negara diperlakukan sebagai konsumen atau pelanggan, mirip dengan pendekatan yang digunakan di sektor swasta. Rakyat memiliki hak untuk mengevaluasi pelayanan yang diterimanya. Salah satu pemikir ini adalah Potter. Potter dalam Nurmandi (2010:49) mengemukakan lima prinsip tentang hakekat *responsiveness* dalam pelayanan public yaitu :

1. *Access* (Akses) : Setiap warga negara berhak untuk mengetahui kriteria dan alasan di balik kebijakan perwakilan politik yang diterapkan dan alasannya.



- b. *Choice* (Pilihan): Sistem quasi-market yang diterapkan didalam pelayanan Pendidikan dan Kesehatan akan memperluas “choice” pada orang tua dan pasien. Potter juga mengusulkan system tambahan seperti system complain yang mudah, pengawasan independent pihak eksternal, publikasi indikator kinerja yang diketahui public sejauhmana unit pelayanan memenuhi kebutuhan pengguna; perlindungan klien.
- c. *Information* (Informasi) : Pengguna layanan memerlukan informasi tentang eksistensi pelayanan, tujuan pelayanan, standar atau kualitas pelayanan yang ditawarkan, hak untuk memanfaatkan pelayanan dan complain jika tidak memuaskan; cara pelayanan dan pengambilan Keputusan diorganisir; Keputusan-keputusan khusus yang diambil; alasan-alasan membuat Keputusan tersebut.
- d. *Redress* (Pengaduan) : Keberadaan publisitas dan menanggapi complain
- e. *Representation* (Perwakilan) : konsumen seharusnya terlibat didalam semua tahapan dalam pengambilan Keputusan yang menyangkut kepentingannya.

1.2.2. Konsep Pendidikan Inklusif

Pendidikan Inklusif menurut Arriani *et al.*, (2022: 7-20) adalah sebuah sistem pendidikan yang memberikan peluang kepada semua Peserta Didik Berkebutuhan Khusus (PDBK), termasuk Peserta Didik Penyandang Disabilitas yang memiliki potensi kecerdasan dan/atau bakat istimewa, untuk mengikuti pendidikan atau pembelajaran bersama dengan peserta didik umum dalam lingkungan pendidikan yang sama.

1. Pengertian, Tujuan, Dan Prinsip Pendidikan Inklusif

Inklusi adalah sebuah pendekatan untuk membangun lingkungan yang terbuka untuk siapa saja dengan latar belakang dan kondisi yang berbeda-beda, meliputi: karakteristik, kondisi fisik, kepribadian, status, suku, budaya dan lain sebagainya. Pola pikir ini selanjutnya berkembang dengan proses masuknya konsep tersebut dalam kurikulum di satuan pendidikan sehingga pendidikan inklusif menjadi sebuah sistem layanan pendidikan yang memberi kesempatan bagi setiap peserta didik untuk



menyediakan pendidikan yang layak. Permendiknas Nomor 70 Tahun 2013 tentang Pendidikan Inklusif bagi Peserta Didik yang Memiliki Kelainan dan Memiliki Potensi Kecerdasan dan/atau Bakat Istimewa menegaskan bahwa pendidikan inklusif adalah sistem penyelenggaraan pendidikan yang memberikan kesempatan kepada semua peserta didik yang memiliki kelainan dan memiliki potensi kecerdasan dan/atau bakat istimewa untuk mengikuti pendidikan atau pembelajaran dalam

lingkungan pendidikan secara bersamasama dengan peserta didik pada umumnya.

Tujuan pendidikan inklusif adalah memberikan kesempatan yang seluas-luasnya 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; serta mewujudkan penyelenggaraan pendidikan yang menghargai keanekaragaman, dan tidak diskriminatif bagi semua peserta didik.

Kunci utama yang menjadi prinsip pelaksanaan pendidikan inklusif adalah bahwa semua peserta didik tanpa terkecuali dapat belajar dan perbedaan menjadi kekuatan dalam mengembangkan potensinya. Prinsip umum lainnya dalam pelaksanaan pendidikan inklusif adalah kehadiran peserta didik berkebutuhan khusus di kelas sehingga bisa berpartisipasi dan diterima di lingkungan satuan pendidikan. Dalam pelaksanaan pendidikan inklusif, penerapan kurikulum menggunakan prinsip fleksibilitas sehingga bisa diadaptasi sesuai dengan kondisi, karakteristik, dan kebutuhan peserta didik. Prinsip adaptasi berarti dalam melaksanakan pendidikan inklusif, satuan pendidikan harus memperhatikan tiga dimensi dalam melakukan proses penyesuaian, yaitu: kurikulum, instruksional, dan lingkungan belajar (ekologis).

a. Adaptasi kurikulum terkait dengan penyesuaian isi, materi atau kompetensi yang dipelajari peserta didik. Pada adaptasi kurikulum guru dapat melakukan penambahan keterampilan untuk mengganti agar dapat menguasai kompetensi yang diharapkan atau mengganti dengan kompetensi lain yang setara. Adaptasi lain yang dapat dilakukan guru adalah dengan melakukan penyederhanaan kompetensi yang hendak dicapai. Proses penyederhanaan tergantung pada kemampuan awal, kondisi, dan modalitas belajar peserta didik berdasarkan hasil asesmen. Dalam proses adaptasi kurikulum satuan pendidikan harus:

- fleksibel dan inovatif;
- memastikan perkembangan kebijakan sekolah inklusif;
- membuat penyesuaian kurikulum, membuat perencanaan untuk seluruh kelas, menetapkan tujuan pengajaran yang terbuka dan jelas, menggunakan alternatif metode pengajaran, menggunakan teknologi yang tepat, dan membuat persiapan terlebih dahulu;

memastikan kemudahan lingkungan fisik dan mengembangkan lingkungan satuan pendidikan yang mendukung; dan mengembangkan kerja sama dengan bekerja bersama dalam m.



- b. Adaptasi pembelajaran terkait cara, metode, dan strategi yang dapat digunakan guru agar peserta didik menguasai materi atau kompetensi yang ditargetkan. Dalam hal ini guru diberikan keleluasaan dalam melakukan penyesuaian proses pembelajaran di kelas yang beragam dengan mempertimbangkan kondisi peserta didik berkebutuhan khusus.
- c. Adaptasi lingkungan belajar berkaitan dengan pengaturan suasana pembelajaran (dimana, kapan, dan bersama siapa pembelajaran dilakukan) termasuk ketersediaan alat bantu dan sumber belajar yang sesuai dengan kebutuhan peserta didik.

Penerapan adaptasi kurikulum dan instruksional dapat dilakukan dengan model:

- Eskalasi/akselerasi: program percepatan dan perluasan dalam hal waktu dan penguasaan materi. Model ini terutama diterapkan bagi peserta didik yang memiliki potensi kecerdasan dan bakat istimewa, serta memiliki kecepatan belajar yang luar biasa.
 - Duplikasi: Model duplikasi artinya kurikulum yang digunakan untuk PDBK sama dengan kurikulum yang digunakan peserta didik pada umumnya yang non-PDBK. Mungkin hambatan yang dialami tidak terlalu berat sehingga masih dapat mengikuti kurikulum yang berlaku di satuan pendidikan tersebut.
 - Simplikasi atau modifikasi: kurikulum umum dimodifikasi, disederhanakan tanpa harus menghilangkan substansi, dan disesuaikan dengan kebutuhan dan kemampuan PDBK. Modifikasi dan penyederhanaan kurikulum dapat dilakukan dalam salah satu atau lebih dari hal-hal berikut, yaitu tujuan, isi, metode dan cara penilaian.
 - Substitusi: beberapa bagian dari kurikulum umum diganti dengan sesuatu yang kurang lebih setara. Contoh kegiatan menggambar tidak perlu diberikan bagi anak dengan hambatan penglihatan, diganti dengan kegiatan lain yang setara, misalnya menyanyi, atau membuat patung dari bahan yang lunak. Contoh lain anak dengan hambatan pendengaran, mungkin tidak perlu mengikuti pelajaran 'listening comprehension' dan dapat digantikan dengan kegiatan lain yang setara, misalnya mengarang, atau menulis cerita.
- Omissi: beberapa aspek tertentu kurikulum umum sebagian besar diabaikan menyesuaikan dengan karakteristik dan kemampuan peserta didik berkebutuhan khusus. Mereka dapat dibuatkan kurikulum khusus yang bersifat individual berdasarkan hasil identifikasi dan asesmen



2. Peserta Didik Berkebutuhan Khusus

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional Pasal 5 Ayat 2, 3, dan 4 mendefinisikan anak berkebutuhan khusus sebagai (1) anak yang memiliki kelainan fisik, emosional, mental, intelektual, dan/atau sosial; (2) anak yang memiliki potensi kecerdasan dan bakat istimewa; dan (3) anak di daerah terpencil atau terbelakang serta masyarakat adat yang terpencil sehingga mereka semua berhak memperoleh pendidikan layanan khusus.

Selain cakupan tersebut di atas, konsep PDBK dapat dikategorikan menjadi dua, yaitu PDBK yang bersifat sementara (temporer) dan PDBK yang bersifat menetap (permanent). PDBK yang bersifat sementara (temporer) adalah anak yang mengalami hambatan belajar dan hambatan perkembangan disebabkan oleh faktor-faktor eksternal. PDBK yang bersifat menetap atau permanent adalah anak-anak yang mengalami hambatan belajar dan hambatan perkembangan yang bersifat internal dan akibat langsung dari kondisi kecacatan, antara lain: anak yang kehilangan fungsi penglihatan, pendengaran, dan gangguan perkembangan intelektual.

Untuk memudahkan guru dalam mengenali keberagaman peserta didik berkebutuhan khusus berdasarkan pada UU No. 20/2003 tersebut, maka dalam panduan ini keberagaman peserta didik berkebutuhan khusus dikelompokkan menjadi sebagai berikut.

a. Peserta didik dengan hambatan penglihatan/ Tunanetra

Seseorang disebut mengalami hambatan penglihatan apabila setelah diukur dengan menggunakan alat ukur ketajaman penglihatan menghasilkan skor 20/200 feet atau kurang dari itu, dan/atau memiliki lapang pandang kurang dari 20 derajat. Anak dengan hambatan penglihatan adalah anak yang mengalami gangguan daya penglihatan sedemikian rupa sehingga membutuhkan layanan khusus dalam pendidikan maupun kehidupannya. Berdasarkan ketajaman penglihatannya tunanetra dapat dibedakan menjadi dua, yaitu anak yang buta total (totally blind) dan anak kurang lihat (low vision). Keduanya memiliki kebutuhan belajar yang berbeda dan membutuhkan layanan yang berbeda pula. peserta didik dengan hambatan penglihatan biasanya

iliki tingkat perkembangan intelektual yang wajar sehingga mengikuti pendidikan dengan kurikulum standar, tetapi harus dapat adaptasi atau penyesuaian. Peserta didik dengan hambatan penglihatan adalah seseorang yang dapat melihat 6 m di depannya atau jika bidang penglihatannya ameter kurang dari 20. Adapun Klasifikasi sebagai berikut.



- Kurang penglihatan Mereka yang memiliki pandangan yang kabur ketika melihat suatu objek.
- Buta total Mereka yang sama sekali tidak mampu melihat rangsangan cahaya dari luar.

Karakteristik peserta didik dengan gangguan penglihatan secara fisik:

- Mata Juling;
- Sering berkedip;
- Menyipitkan (kelopak) mata;
- Mata merah; Mata infeksi;
- Gerakan mata tak beraturan dan cepat;
- Mata selalu berair;
- Pembengkakan pada kulit tempat tumbuh bulu mata;
- Mata gatal, panas atau merasa ingin menggaruk karena gatal;
- Sering merasa pusing atau sakit kepala; dan
- Penglihatan kabur atau ganda.

b. Peserta didik dengan hambatan pendengaran/ Tunarungu

Peserta didik dengan hambatan pendengaran adalah suatu kondisi kerusakan atau tidak berfungsinya pendengaran dalam berbagai tingkatan yang menyebabkan terjadinya kemiskinan bahasa. Peserta didik dengan hambatan pendengaran apabila diukur dengan menggunakan audiometer menghasilkan skor 91 dB atau lebih besar, disebut tuli, dan apabila menghasilkan 27 - 90 db disebut kurang dengar (hard of hearing). Walaupun telah diberikan pertolongan dengan alat bantu dengar, mereka masih tetap memerlukan layanan pendidikan khusus. Peserta didik dengan hambatan pendengaran secara umum tidak mengalami hambatan intelektual, tetapi mengalami keterlambatan bahasa dan hambatan komunikasi. Mereka dapat mengikuti kurikulum standar, tetapi harus dilakukan adaptasi, terutama untuk mengatasi kemiskinan bahasa melalui pemerolehan bahasa lebih dahulu.

Orang/anak yang mengalami gangguan pendengaran sehingga mengganggu proses pemerolehan informasi melalui pendengaran dengan atau tanpa alat bantu dengar

Karakteristik berdasarkan aspek sosial-emosional :

- Pergaulan terbatas dengan sesama peserta didik dengan hambatan pendengaran,
- Sifat ego-sentris yang melebihi anak normal,
- Perasaan takut (khawatir) terhadap lingkungan sekitar,
- Perhatian anak Peserta didik dengan hambatan pendengaran sukar dialihkan;
- Memiliki sifat polos, dan
- Cepat marah dan mudah tersinggung.

Karakteristik berdasarkan aspek fisik/kesehatan:



- Jalannya kaku dan agak membungkuk,
- Gerak matanya lebih cepat,
- Gerakan tangannya cepat/lincah, dan Pernafasannya pendek.

Klasifikasi:

- Gangguan pendengaran ringan dengan derajat 20-30dB
Pada klasifikasi ini anak masih mampu belajar bicara dengan menggunakan alat pendengaran dan dapat berkembang normal.
- Gangguan pendengaran marginal, 30-40dB.
Pada klasifikasi ini anak umumnya akan mengalami kesulitan mendengar jarak jauh lebih dari satu kaki dan kesulitan dalam mengikuti percakapan, tetapi anak masih dapat belajar berbicara menggunakan alat pendengarannya.
- Gangguan pendengaran jenis sedang. 40-60 dB
Pada klasifikasi ini anak umumnya hanya dapat mendengar suara dengan volume tinggi.
- Gangguan pendengaran berat, 60-70 dB
Pada klasifikasi ini anak tidak dapat berbicara tanpa menggunakan teknik-teknik khusus.
- Gangguan pendengaran sangat berat, lebih dari 75 dB
Pada klasifikasi ini anak tidak dapat belajar menggunakan alat dengarnya

c. Peserta didik dengan hambatan intelektual/ Tunagrahita

Peserta didik dengan hambatan intelektual (*intellectual disability*) adalah anak yang secara nyata mengalami hambatan atau keterbelakangan intelektual sehingga mengalami kesulitan dalam menyelesaikan tugas-tugas akademik maupun sosialnya. Seseorang dikatakan mengalami hambatan intelektual apabila memiliki tiga indikator, yaitu:

- keterlambatan fungsi kecerdasan secara umum atau perkembangan kecerdasan mentalnya jauh di bawah usia kronologis;
- hambatan dalam perilaku sosial/adaptif; dan
- terjadi pada usia perkembangan maksimal sampai usia 18 tahun. Tingkat kecerdasan seseorang diukur melalui tes inteligensi yang hasilnya disebut dengan IQ (intelligence quotient).

Peserta didik dengan hambatan intelektual dikelompokkan menjadi empat tingkatan sebagai berikut:

1. Peserta didik dengan hambatan intelektual ringan (IQ 70-55).

2. Peserta didik dengan hambatan intelektual sedang (IQ 55-40).

3. Peserta didik dengan hambatan intelektual berat (IQ 40-25).

4. Peserta didik dengan hambatan intelektual sangat berat (IQ < 25)



Peserta didik dengan hambatan intelektual adalah individu yang memiliki intelegensi yang signifikan berada di bawah rata-rata dan disertai dalam adaptasi perilaku yang muncul dalam masa perkembangan.

Termasuk kategori peserta didik dengan hambatan intelektual adalah mereka yang mengalami down syndrome. Anak dengan hambatan intelektual termasuk down syndrome tidak memungkinkan dapat mengikuti tuntutan kurikulum standar sesuai kelompok usianya, dan karenanya dibutuhkan kurikulum khusus. Kurikulum pendidikan yang dibutuhkan bagi mereka lebih bersifat pendidikan kemandirian dan pengetahuan akademik yang bersifat dasar dan fungsional.

Peserta didik dengan hambatan intelektual memiliki keterbatasan di dua bidang:

- Fungsi intelektual. juga dikenal sebagai IQ. mengacu pada kemampuan seseorang untuk belajar, bernalar, membuat keputusan, dan memecahkan masalah.
- Perilaku adaptif, merupakan keterampilan yang diperlukan untuk kehidupan sehari-hari, seperti dapat berkomunikasi secara efektif, berinteraksi dengan orang lain, dan menjaga diri sendiri.

Ciri - ciri:

- Berguling, duduk, merangkak, atau berjalan terlambat.
- Berbicara terlambat atau kesulitan berbicara.
- Lambat untuk menguasai hal-hal seperti latihan pispot, berpakaian, dan makan sendiri.
- Kesulitan mengingat sesuatu. Ketidakmampuan untuk menghubungkan tindakan dengan konsekuensi.
- Masalah perilaku, seperti amukan yang meledak-ledak. Kesulitan dengan pemecahan masalah atau pemikiran logis.

d. Peserta didik dengan hambatan fisik motorik/ Tunadaksa

Peserta didik dengan hambatan fisik motorik adalah anak yang mengalami hambatan yang bersifat menetap pada anggota gerak (tulang, sendi, otot). Mereka mengalami gangguan gerak karena kelayuhan otot, atau gangguan fungsi syaraf otak (*Cerebral Palsy*), dan/atau kelumpuhan pada anggota tubuh (Polio). Seseorang

...tapi peserta didik dengan hambatan fisik motorik jika mengalami

...*Cerebral Palsy* (CP): mengalami gangguan motorik karena ketidak-berfungsinya bagian pada otak (kelayuhan pada otak) dampak dalam kondisi spastic, athetoid, ataxia, rigid, dan tremor.



- Polio: kelumpuhan pada anggota tubuh karena penyakit atau virus pada masa kandungan atau kanak-kanak sehingga menyebabkan gangguan perkembangan.
- Amputasi: kehilangan salah satu atau lebih anggota tubuh karena diamputasi dan (biasanya) digantikan anggota tubuh tiruan.
- *Muscular Dystrophy Progressive*: kelainan gerak yang diakibatkan karena kelainan otot yang bersifat progressif (semakin lama semakin berat).

Ciri - ciri peserta didik dengan hambatan fisik motorik

- anggota gerak tubuh kaku lemah/lumpuh.
- Kesulitan dalam gerakan.
- Terdapat bagian anggota gerak yang tidak lengkap/tidak sempurna.
- Hiperaktif/tidak dapat tenang
- Terdapat cacat pada alat gerak.
- Jari tangan kaku dan tidak dapat menggenggam.
- Kesulitan pada saat berdiri, berjalan/duduk.

e. Peserta didik dengan hambatan emosi dan perilaku
Anak dengan hambatan emosi dan perilaku menurut IDEA memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

- ketidakmampuan belajar tetapi tidak terkait dengan masalah intelektual, sensori, atau faktor kesehatan;
- ketidakmampuan membangun hubungan interpersonal yang baik dengan teman sebaya maupun guru;
- ketidakselarasan pola perilaku maupun perasaan dalam situasi normal;
- menunjukkan ketidakbahagiaan dan depresi; dan
- cenderung menunjukkan tanda kecemasan yang berkaitan dengan masalah personal maupun problem sekolah.

Peserta didik dengan hambatan emosi dan perilaku secara umum tidak mengalami hambatan intelektual sehingga dimungkinkan dapat mengikuti kurikulum standar meskipun harus dengan adaptasi atau penyesuaian.



...rta didik lamban belajar (*slow learner*)
...an belajar (*slow learner*) adalah anak yang memiliki potensi
...ktual sedikit di bawah rata-rata anak sebayanya, tetapi tidak
...asuk kategori peserta didik dengan hambatan intelektual
...anya memiliki IQ antara 70- 90). Dalam beberapa hal anak ini
...alami hambatan atau keterlambatan berpikir, merespon
...sangan dan kemampuan untuk beradaptasi, tetapi lebih baik

dibanding dengan peserta didik dengan hambatan intelektual. Mereka membutuhkan waktu belajar lebih lama dibandingkan dengan sebayanya, sehingga mereka memerlukan layanan pendidikan khusus. Mereka dapat mengikuti kurikulum standar, tetapi membutuhkan waktu yang lebih lama. Adaptasi kurikulum sangat diperlukan untuk mereka.

g. Peserta didik berkesulitan belajar spesifik (*specific learning disability*)

Seseorang disebut mengalami kesulitan belajar apabila setelah diukur dengan menggunakan tes kecerdasan menghasilkan skor IQ rata-rata atau di atas rata-rata, tetapi memperlihatkan hasil belajar (pada bidang tertentu) berada jauh di bawah perkembangan usia dan kemampuan mentalnya.

Dalam pelayanan pendidikan di sekolah reguler, sering kali guru dihadapkan pada siswa yang mengalami problem belajar atau kesulitan belajar. Salah satu kelompok kecil siswa yang termasuk dalam klasifikasi tersebut adalah kelompok anak yang berkesulitan belajar spesifik atau disebut *specific learning disability*.

Anak berkesulitan belajar spesifik adalah individu yang mengalami gangguan dalam suatu proses psikologis dasar, disfungsi sistem syaraf pusat, atau gangguan neurologis yang dimanifestasikan dalam kegagalan-kegagalan nyata dalam: pemahaman, gangguan mendengarkan, berbicara, membaca, mengeja, berpikir, menulis, berhitung, atau keterampilan sosial. Kesulitan tersebut bukan bersumber pada sebab-sebab keterbelakangan mental, gangguan emosi, gangguan pendengaran, gangguan penglihatan, atau karena kemiskinan, lingkungan, budaya, ekonomi, ataupun kesalahan metode mengajar yang dilakukan oleh guru.

h. Peserta didik cerdas istimewa dan bakat istimewa

Seseorang disebut cerdas istimewa dan/ atau bakat istimewa apabila setelah diukur dengan menggunakan tes kecerdasan baku menghasilkan skor IQ di atas normal, mereka juga memiliki kreativitas dan task commitment di atas rata-rata. Seorang disebut memiliki bakat istimewa apabila bakat tersebut sangat menonjol dalam bidang akademik tertentu, olahraga, seni dan/atau kepemimpinan melebihi tingkat perkembangan usia teman sebayanya.

Dalam kegiatan belajar, peserta didik berbakat dapat dengan cepat menguasai materi pelajaran di sekolah. Namun, di sisi lain, mereka cenderung cepat bosan dan frustrasi karena kurangnya tantangan diterima di sekolah. Peserta didik berbakat juga mempunyai minat tertentu yang menjadi fokus perhatiannya, tapi fokus dan perhatiannya terhadap minat ini membuat peserta didik berbakat



penasaran dan terkadang menjadi tidak peduli dengan berbagai aktivitas lainnya dalam proses belajar mengajar di kelas.

Cara peserta didik berbakat berinteraksi juga berbeda dengan peserta didik lainnya. Mereka cenderung lebih senang diskusi dengan orang dewasa, senang memberikan kritik terhadap pertanyaan daripada menjawab pertanyaan yang diajukan rekannya. Selain itu, peserta didik berbakat juga cenderung lebih rapuh emosionalnya, merasa teralienasi karena dirinya berbeda dengan peserta didik lain di lingkungan sosialnya. Peserta didik berbakat juga mempunyai selera humor yang tinggi, bahkan terkadang dengan mengolok-olok dirinya sendiri. Berbagai perbedaan yang dimiliki peserta didik berbakat ini membutuhkan perlakuan khusus dari guru di sekolah dan lingkungan kondusif yang memahami perbedaan yang dimilikinya.

i. Peserta didik autistic spectrum disorders (ASD)

Autistic Spectrum Disorders (ASD) dari kata auto, yang berarti sendiri. ASD sering diartikan seorang anak yang hidup dalam dunianya sendiri. Autisme merupakan sebuah hambatan perkembangan yang dialami seseorang dalam masa pertumbuhan dan perkembangan di mana penyandanginya memiliki kekhasan utama, yaitu hambatan interaksi, komunikasi, dan perilaku. Berbeda dari bentuk kebutuhan khusus lain yang sering diklasifikasikan berdasar berat dan ringan, autisme diklasifikasikan berdasarkan karakteristik yang dipayungi dengan istilah spectrum.

Masing-masing spectrum memiliki karakter yang unik. Kata kunci pada bentuk-bentuk autisme adalah spectrum (Friend, 2003; Yapko, 2004), di mana mengimplikasikan kesamaan karakter, tetapi berbeda variasi pada keterampilan yang ditunjukkan. Spectrum dari autisme tersebut adalah autistic disorder atau autism, childhood disintegrative children, Asperger syndrome, Rett's syndrome, Pervasive developmental disorder-not otherwise specified (PDD-NOS).

Peserta didik autistic spectrum disorders (ASD)

Autisme adalah keadaan yang disebabkan oleh kelainan dalam perkembangan otak yang ditandai dengan kelainan dalam interaksi sosial, komunikasi, dan perilaku yang sangat kaku dan pengulangan perilaku.



peserta didik attention deficit hyperactivity disorder (ADHD)

adalah anak yang hiperaktif yang banyak dikenal masyarakat sering muncul dengan istilah ADHD (attention deficit hiperactivity disorder). Istilah ini mengacu kepada anak yang mengalami gangguan emosi dan perilaku yang biasanya ditandai dengan satu atau lebih dari tiga ciri-ciri berikut:

- kesulitan melakukan konsentrasi atau mencurahkan perhatian dalam waktu yang relatif lama;
- adanya gerakan yang berlebihan atau kesulitan untuk diam; dan
- perilaku impulsif, yaitu kecenderungan untuk bertindak sekehendak hatinya.

Gangguan perhatian, misalnya ditandai dengan perilaku melamun, mudah lupa, sembrono, tak acuh, gagal dalam penyelesaian tugas, menghindari tugas berat. Hiperaktivitas dapat ditandai dengan adanya perilaku gelisah, berdiri dari duduk, sulit diam, susah mengendalikan diri, bicara berlebihan, berlari, memanjat tidak pada tempat dan waktunya. Impulsivitas, di antaranya dapat dilihat dari perilaku sebagai berikut: menjawab sebelum pertanyaan selesai, kesulitan dalam hal menunggu giliran, atau suka mengganggu orang lain (Arriani *et al.*, 2022).

3. Sistem Dukungan Pendidikan Inklusif

Dalam mengimplementasikan Pendidikan inklusif, Sekolah Penyelenggara Pendidikan Inklusif (SPPI) memerlukan adanya sistem dukungan dalam upaya mempercepat pemenuhan akses dan mutu pendidikan untuk semua (*Educational for All*). Sistem dukungan tersebut diberikan secara eksternal dan internal. Menurut Yuwono *et al.*, (2021:12) berikut adalah beberapa komponen sistem dukungan yang dapat dioptimalkan bagi SPPI.

a. Regulasi Pemerintah

Regulasi menjadi dasar penting dalam merumuskan kebijakan. Beberapa regulasi yang terkait dengan penyelenggaraan pendidikan inklusif, diantaranya:

- UU No 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional
 - UU No 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas
 - PP No 13 Tahun 2020 tentang Akomodasi yang Layak untuk Peserta Didik Penyandang Disabilitas
 - Permendiknas Nomor 70 Tahun 2009 tentang Pendidikan Inklusif bagi Peserta Didik yang Memiliki Kelainan dan Memiliki Potensi Kecerdasan dan/atau Bakat Istimewa
 - Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 719/P/2020 tentang Pedoman Pelaksanaan Kurikulum pada Satuan Pendidikan dalam Kondisi Khusus
- Peraturan Gubernur, Peraturan Walikota atau Bupati terkait dengan penyelenggaraan pendidikan inklusif di daerah.



Layanan Disabilitas (ULD)

Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, Unit Layanan Disabilitas (ULD) adalah bagian dari satu

institusi atau lembaga yang berfungsi sebagai penyedia layanan dan fasilitas untuk Penyandang Disabilitas. Fungsi ULD menurut pasal 42 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 mengenai fungsi ULD untuk mendukung penyelenggaraan pendidikan inklusif tingkat dasar dan menengah, antara lain

- meningkatkan kompetensi pendidik dan tenaga kependidikan di sekolah reguler dalam menangani peserta didik Penyandang Disabilitas;
- menyediakan pendampingan kepada peserta didik Penyandang Disabilitas untuk mendukung kelancaran proses pembelajaran;
- mengembangkan program kompensatorik;
- menyediakan media pembelajaran dan alat bantu yang diperlukan peserta didik Penyandang Disabilitas;
- melakukan deteksi dini dan intervensi dini bagi peserta didik dan calon peserta didik Penyandang Disabilitas;
- menyediakan data dan informasi tentang disabilitas;
- menyediakan layanan konsultasi; dan
- mengembangkan kerja sama dengan pihak atau lembaga lain dalam upaya meningkatkan kualitas pendidikan peserta didik Penyandang Disabilitas (Yuwono et al., 2021)

c. Pusat Sumber/ Resources Center

RC adalah sebuah lembaga yang didirikan untuk memberikan dukungan kepada semua sekolah dimana sekolah mengalami kesulitan dalam memberikan layanan pendidikan yang terbaik bagi peserta didik berkebutuhan khusus di sekolahnya. RC merupakan lembaga yang berdiri sendiri yang memberi dukungan terkait dengan permasalahan pembelajaran yang dibuat guru dan terkait permasalahan anak dan untuk mendukung sekolah-sekolah yang mengembangkan pendidikan inklusif, maka selayaknya RC dihuni oleh beberapa tenaga ahli agar fungsinya menjadi maksimal seperti guru yang berpengalaman, ortopedagog/guru pendidikan khusus, terapis, psikolog dan dokter.

RC juga dapat diperankan oleh Sekolah Khusus (SKh) atau lebih dikenal dengan Sekolah Luar Biasa (SLB). Secara periodik dan terprogram, guru-guru di SKh berkolaborasi, mengunjungi SPPI guna memberi dukungan seperti melakukan identifikasi, asesmen, bersama-sama guru membuat Program Pembelajaran Individual (PPI), membuat rencanangan pembelajaran dan lain sebagainya.

t Sumber/ Resource Center (RC) RC berfungsi sebagai pusat nasi dan inovasi di bidang pendidikan khusus/pendidikan sif, sebagai koordinator dalam pelayanan pendidikan inklusif, ngsi memberikan dukungan kepada sekolah-sekolah elenggara pendidikan inklusif, dan berfungsi untuk



mengembangkan inisiatif dan keaktifan dalam melaksanakan pendidikan inklusif.

d. Non-Government Organization

NGO merupakan sebuah organisasi yang sistem keanggotaannya tidak melibatkan negara, melainkan melibatkan minimal dua kelompok tertentu dari negara yang berbeda, tetapi memiliki keinginan dan tujuan tertentu yang bersifat sukarela (Clive, 2001). Saat ini banyak NGO baik internasional dan nasional yang berfokus kepada isu-isu disabilitas, diantaranya

Sekolah sangat mungkin menjalin kemitraan dengan NGO guna mendukung penyelenggaraan PI. Namun demikian, jika di daerah tidak terdapat NGO internasional dan nasional, maka sekolah dapat menjalin kemitraan dengan organisasi sosial lokal yang relevan dengan pendidikan bagi anak berkebutuhan khusus/disabilitas (Yuwono *et al.*, 2021).

e. Guru Pembimbing Khusus

Guru Pembimbing Khusus adalah guru yang memiliki kompetensi kualifikasi S-1 Pendidikan Khusus/Pendidikan Luar Biasa. Kualifikasi pendidikan khusus sesuai dengan tuntutan profesi yang berfungsi sebagai pendukung guru reguler dalam memberikan pelayanan pendidikan khusus dan/atau intervensi kompensatoris, sesuai kebutuhan peserta didik berkebutuhan khusus di SPPI. Tugas pokok guru pembimbing khusus antara lain sebagai berikut:

- Membangun sistem koordinasi dan kolaborasi antar dan inter tenaga pendidikan dan kependidikan, serta masyarakat.
- Membangun jejaring kerja antar lembaga (antar jenjang pendidikan, layanan kesehatan, dunia usaha, dll). Membangun jejaring kerja antar lembaga (antar jenjang pendidikan, layanan kesehatan, dunia usaha, dll.)
- Menyusun instrumen asesmen akademik dan nonakademik bersama guru kelas dan guru mata pelajaran.
- Menyusun program pembelajaran individual bagi peserta didik berkebutuhan khusus bersama guru kelas dan guru mata pelajaran.
- Menyusun program layanan kompensatoris bagi peserta didik berkebutuhan khusus

*Melaksanakan pendampingan dan/atau pembelajaran akademik bagi peserta didik berkebutuhan khusus Bersama-sama dengan guru kelas dan guru mata pelajaran.

Memberikan bantuan layanan khusus bagi peserta didik berkebutuhan khusus yang mengalami hambatan dalam mengikuti kegiatan pembelajaran di kelas umum, berupa remedi ataupun pengayaan.



- Melaksanakan pembelajaran khusus di ruang sumber bagi - peserta didik yang membutuhkan.
- Melaksanakan layanan kompesatoris sesuai dengan kebutuhan khusus peserta didik.
- Memberikan bimbingan secara berkesinambungan dan membuat catatan khusus kepada peserta didik berkebutuhan khusus selama mengikuti kegiatan pembelajaran, yang dapat dipahami jika terjadi pergantian guru.
- Melaksanakan case conference (bedah kasus) bersama tenaga ahli, kepala sekolah, guru, orang tua dan pihak-pihak terkait (Yuwono *et al.*, 2021).

f. Keterlibatan Keluarga

Menurut Yuwono *et al.*, (2021:20) Orang tua memiliki peran penting dalam mensukseskan pendidikan bagi buah hatinya, apalagi buah hati dengan kebutuhan khusus. Orang tua sebagai orang yang sejak awal hidup bersama dengan anaknya, mereka memahami betul tentang bagaimana pertumbuhan dan perkembangan anaknya. Banyak bukti bahwa keterlibatan orang tua dalam kegiatan belajar mempengaruhi keberhasilan bagi PDBK.

4. Akomodasi Pembelajaran

a. Akomodasi Kurikulum

Kurikulum di satuan pendidikan penyelenggara pendidikan inklusif (SPPPI) adalah kurikulum satuan pendidikan yang berlaku di satuan pendidikan tersebut. Merujuk pada PP No. 13 tahun 2020, konsep akomodasi kurikulum memuat sub-konsep penyesuaian dan modifikasi. Penyesuaian atau adaptasi dipahami sebagai perubahan lingkungan pembelajaran dengan tetap menggunakan standard isi sebagai mana berlaku secara nasional. Sebagai contoh, bagi peserta didik disabilitas netra ketika belajar bahasa, matematika, dan IPA mereka tetap menggunakan KD sebagaimana peserta didik regular lainnya, dengan penyesuaian pada sumber belajar yang dapat diakses peserta didik netra, dan media pembelajaran yang dapat membantu proses pembelajaran (Yuwono *et al.*, 2021)

b. Akomodasi Strategi dan Metode Pembelajaran di Kelas Inklusif

Akomodasi proses pembelajaran menurut Yuwono *et al.*, (2021:38)

upakan penyesuaian yang dilakukan dalam rangka memberikan kesempatan agar peserta didik dengan kebutuhan khusus dapat berpartisipasi dalam kegiatan belajar di kelas sama dengan teman-temannya. Akomodasi metode pembelajaran dapat berupa pendekatan di bawah ini:

Kolaborasi dan kooperatif. Pendekatan kolaborasi dan kooperatif merupakan strategi yang digunakan oleh 38 Buku



Saku Penyelenggaraan Pendidikan Inklusif di Sekolah Dasar guru dalam mengembangkan pemahaman peserta didik menghubungkan konsep yang sedang dipelajari dengan kondisi nyata dalam kehidupan. Bagi beberapa peserta didik berkebutuhan khusus mempunyai tantangan dalam melakukan generalisasi. Pendekatan ini memberikan kesempatan kepada peserta didik berkebutuhan khusus untuk memahami konsep yang dipelajarinya.

- Pendekatan guru secara tim. Salah satu elemen dari pendidikan inklusif adalah guru bekerja di dalam tim. Keberagaman tantangan belajar yang dialami oleh peserta didik berkebutuhan khusus memberikan kesempatan kepada guru kelas untuk bekerja bersama dengan guru pembimbing khusus.

c. Akomodasi Penilaian

Rancangan penilaian sangat dipengaruhi oleh diferensiasi dan modifikasi kurikulum yang digunakan agar dapat mengakomodasi kebutuhan belajar setiap peserta didik berkebutuhan khusus yang beragam. Dalam peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 53 Tahun 2015 tentang penyelenggaraan Satuan Penyelenggara Pendidikan Inklusif (SPPI) sekolah dan guru harus melakukan penyesuaian pada:

- Penyesuaian Kriteria Ketuntasan Minimal (KKM) Dalam menentukan KKM pertimbangkan 3 (tiga) hal berikut karakteristik peserta didik, karakteristik mata pelajaran dan kondisi satuan pendidikan/daya dukung. KKM dan capaian pembelajaran bagi seluruh peserta didik sama. Namun, indikator pembelajaran bagi peserta didik berkebutuhan khusus disesuaikan dengan karakteristik dan/atau kebutuhan belajarnya.
- Penyesuaian Waktu Proses Pembelajaran dan Evaluasi Penyesuaian waktu adalah penambahan waktu untuk peserta didik yang membutuhkan dalam mengerjakan latihan, ulangan, dan tugas lain yang berhubungan dengan penilaian hasil belajar. Bagi peserta didik tunanetra dan tunagrahita membutuhkan waktu tambahan saat ujian.
- Penyesuaian Cara dan Media Pembelajaran Penyesuaian cara dan alat pembelajaran dilakukan selama pelaksanaan pembelajaran, ujian dan tugas lain yang berhubungan dengan penilaian hasil belajar peserta didik berkebutuhan khusus.
- Penyesuaian Materi Pembelajaran dan Evaluasi Penyesuaian materi pembelajaran dilakukan selama pelaksanaan pembelajaran, ujian dan tugas lain yang berhubungan dengan penilaian hasil belajar dan harus disesuaikan dengan kondisi



peserta didik berkebutuhan khusus dan indikator yang telah ditetapkan.

- Penetapan Kenaikan Kelas dan Kelulusan Kenaikan kelas dan kelulusan peserta didik berkebutuhan khusus ditetapkan oleh satuan pendidikan
- Laporan Hasil Belajar Laporan hasil belajar merupakan dokumentasi dari pencapaian hasil belajar peserta didik dalam setiap akhir semester. Format rapor bagi peserta didik berkebutuhan khusus menggunakan format rapor yang berlaku di satuan pendidikan sebagaimana yang berlaku bagi peserta didik reguler lainnya. Nilai dan deskripsi dalam rapor bersifat individual, sesuai capaian masing-masing peserta didik.
- Ijazah Peserta didik berkebutuhan khusus yang dinyatakan lulus memperoleh ijazah sebagai tanda kelulusan dan tidak dibedakan antara peserta didik berkebutuhan khusus dengan peserta didik reguler.

5. Dukungan Sarana dan Prasarana

a. Sarana

Dalam hal penyiapan sarana pendukung ruang di lingkungan sekolah penyelenggara pendidikan inklusif meliputi peralatan pendidikan, media pendidikan serta perabot/meubelair ruang dengan standar peralatan dan media pendidikan yang ada pada SLB menyesuaikan ergonomis peserta didik. Sarana pendukung dapat dijelaskan seperti contoh sebagai berikut

- **Tuna netra (A) Tongkat lipat** Terbuat dari alumunium panjang 110 cm dapat dilipat ujung tongkat terbuat dari plastic
- **Tuna rungu (B) Alat abntu dengar (Hearing aid)** Alat penguat (suara) kecil yang dipasangkan di telinga
- **Tuna daksa (D) Kursi Roda** Kursi yang dipasangkan roda sebagai cara untuk transportasi khususnya bagi mereka yang berjalan merupakan hal yang sulit atau tidak mungkin dilakukan

b. Prasarana

Penyiapan prasarana pendidikan di lingkungan sekolah penyelenggara pendidikan inklusif, pendekatan analisa kebutuhan prasarana adalah Pembangunan Ruang Pusat Sumber Belajar dan Pembangunan dan/atau peningkatan mutu ruang dan mutu aksesibilitas lingkungan sekolah.

Pembangunan Ruang Pusat Sumber Belajar (PSB) / resource room digunakan untuk peserta didik dengan ketunaan tertentu. Ruang ini berfungsi sebagai ruang belajar ABK jika terjadi kendala belajar, dan/atau sebagai ruang konseling dan/atau ruang intervensi khusus ketika terjadi kondisi tertentu pada peserta didik berkebutuhan khusus yang mengikuti pendidikan inklusif. Sehingga, dalam zonasi (penempatan ruang) dalam



masterplan sekolah, sebaiknya berdekatan dan/atau mudah diakses dari ruang UKS, ruang Bimbingan Konseling, serta ruang guru.

- Pembangunan dan/atau peningkatan mutu ruang dan mutu aksesibilitas lingkungan sekolah dalam hal ini aksesibilitas jalur pemandu (guiding block), jalur peringatan (warning block), pegangan rambat (handrail) dan tangga landai (ram) menuju bangunan ruang Pusat Sumber Belajar (PSB) pendidikan inklusif dan sanitasi sekolah.

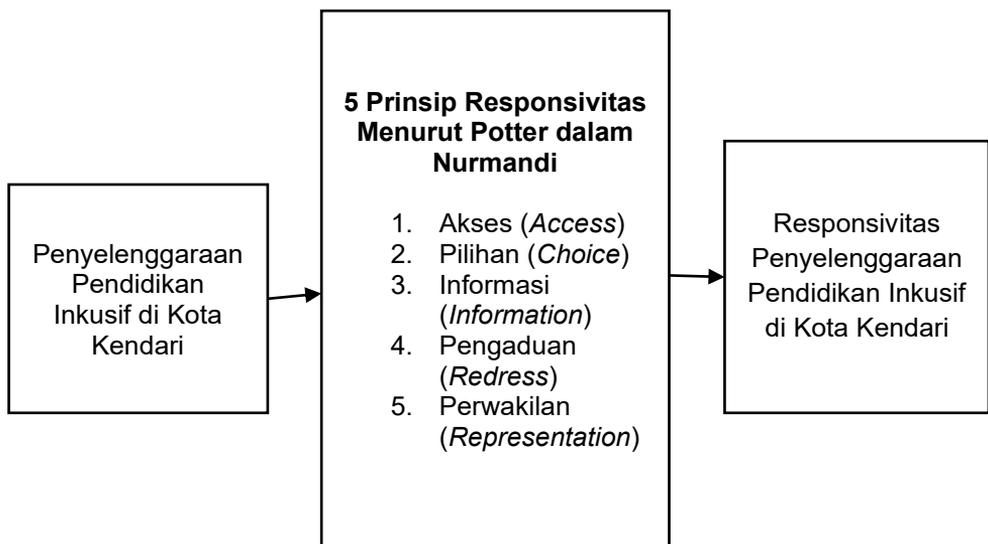


1.2.3. Kerangka Pikir

Kerangka pemikiran digunakan sebagai dasar atau landasan dalam pengembangan berbagai konsep dan teori yang digunakan dalam sebuah penelitian. Kerangka pemikiran harus didasarkan pada sebuah teori yang dijadikan landasan sekaligus menjadi alat yang digunakan dalam melakukan penelitian.

Zeithaml *et al.* (1990) dalam Hardiyansyah (2018:62) Kualitas pelayanan publik dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu *Tangible* (Berwujud), *Realiability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Salah satu pendekatan yang dapat diambil untuk mengatasi kesenjangan pendidikan adalah responsivitas. Untuk memastikan responsivitas pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan Pendidikan Inklusif di Kota , terdapat lima prinsip responsivitas di dalam pelayanan publik menurut Potter (dalam Nurmandi, 2010 : 48) yaitu Akses (*Access*), Pilihan (*Choice*), Informasi (*Information*), Pengaduan (*Redress*), (*Perwakilan*) *Representation*.

Adapun kerangka teori yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut.



Gambar 1. 1 Kerangka Teori

(Sumber Nurmandi, 2010)



1.2.4. Fokus Penelitian

Penyelenggaraan pendidikan inklusif berpusat pada prinsip inklusi, yang mengupayakan agar semua individu, termasuk mereka yang memiliki kebutuhan pendidikan khusus, dapat terlibat dalam proses belajar mengajar dengan cara yang memadai.

Penelitian ini membahas tentang pentingnya menyediakan akses yang setara terhadap pendidikan, mengadaptasi kurikulum untuk memenuhi kebutuhan beragam siswa, dan memberikan dukungan individual sesuai dengan kebutuhan masing-masing. Lebih dari sekadar mengintegrasikan siswa dengan kebutuhan khusus ke dalam lingkungan pendidikan reguler, pendidikan inklusif juga menciptakan budaya sekolah yang menghargai keberagaman dan mendorong kolaborasi antara semua siswa. Dengan melibatkan orang tua dan masyarakat, penyelenggaraan pendidikan inklusif bertujuan untuk menciptakan lingkungan belajar yang mendukung bagi semua siswa, tanpa memandang latar belakang atau kondisi mereka.

Responsivitas pelayanan dalam penyelenggaraan sekolah inklusi di Kota Kendari dapat dijelaskan dalam lima aspek tentang responsivitas dalam pelayanan public dapat diuraikan sebagai berikut:

1. *Access* (Akses) : Setiap warga negara berhak untuk mengetahui kriteria dan alasan di balik kebijakan perwakilan politik yang diterapkan. Dalam konteks penyelenggaraan sekolah inklusi, Pemerintah harus menjamin akses yang adil dan merata bagi semua individu, termasuk anak-anak dengan kebutuhan khusus, untuk mendapatkan pendidikan berkualitas tanpa diskriminasi. Ini mencakup penyediaan fasilitas yang ramah disabilitas, alat bantu belajar, dan pelatihan guru untuk menangani siswa berkebutuhan khusus.
2. *Choice* (Pilihan) : Sistem quasi-market dalam pelayanan pendidikan memberikan lebih banyak pilihan "choice" kepada orang tua dan siswa. Pemerintah harus memberikan kebebasan kepada orang tua untuk memilih sekolah yang sesuai dengan kebutuhan anak mereka.
3. *Information* (Informasi): Pengguna pelayanan memerlukan informasi yang jelas tentang eksistensi sekolah inklusi dan layanan yang ditawarkan.

Pemerintah harus memastikan bahwa informasi mengenai sekolah inklusi, tujuan pendidikan inklusif, standar pelayanan, metode pengajaran, dan keputusan khusus tersedia secara transparan dan akses oleh semua pihak yang terlibat. Hal ini memungkinkan orang tua, dan masyarakat memahami dan memanfaatkan pendidikan inklusi dengan baik.

Pengaduan): Responsivitas pelayanan mencakup mekanisme tanggap dan menyelesaikan keluhan.

ah harus memiliki sistem yang efektif untuk menanggapi dan berikan keluhan terkait penyelenggaraan sekolah inklusi. Ini



termasuk publikasi proses dan hasil penyelesaian keluhan, sehingga masyarakat mengetahui bagaimana masalah diatasi. Adanya hotline atau platform online untuk pengaduan memudahkan orang tua dan siswa melaporkan masalah yang dihadapi.

5. *Representation* (Perwakilan): Konsumen, dalam hal ini siswa dan orang tua, harus terlibat dalam pengambilan keputusan yang menyangkut kepentingan mereka.

Pemerintah harus memberikan ruang partisipasi bagi siswa dan orang tua dalam proses pengambilan keputusan terkait penyelenggaraan sekolah inklusi. Ini bisa berupa forum diskusi, komite sekolah yang melibatkan orang tua dan siswa, serta survei untuk mengumpulkan masukan. Partisipasi ini memastikan bahwa kebutuhan dan kepentingan siswa dan orang tua terwakili dengan baik dalam kebijakan pendidikan inklusi.

Dengan mengaplikasikan kelima aspek ini, pemerintah Kota Kendari dapat meningkatkan responsivitas dalam penyelenggaraan sekolah inklusi, sehingga memberikan pelayanan yang lebih baik bagi semua siswa, terutama mereka dengan kebutuhan khusus.

1.3. Tujuan Dan Manfaat

1.3.1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis Responsivitas pelayanan dalam Penyelenggaraan Pendidikan Inklusif di Kota Kendari.

1.3.2. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat terhadap :

1. Manfaat Teoritis
Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber pemikiran dalam menambah ilmu pengetahuan mengenai sumbangan pemikiran, wawasan serta informasi atau sebagai referensi mengenai Responsivitas Pemerintah dalam penyelenggaraan Pendidikan inklusif di Kota Kendari.
2. Manfaat bagi Instansi Terkait
Memberikan manfaat bagi pihak Dinas Pendidikan atau instansi terkait dengan memberikan pemahaman yang mendalam tentang tantangan yang dihadapi, mengidentifikasi kebutuhan spesifik, merumuskan kebijakan yang tepat sasaran, meningkatkan kualitas layanan pendidikan inklusif, dan memperkuat keterlibatan pemangku kepentingan.
3. Manfaat Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat dijadikan bahan pembelajaran dalam penelitian terkait jadi referensi peneliti selanjutnya berdasarkan aspek penelitian tuhan.



BAB II METODE PENELITIAN

2.1. Pendekatan Penelitian

Metode penelitian merupakan pendekatan sistematis yang digunakan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam tentang fenomena tertentu atau menjawab pertanyaan penelitian melalui pengumpulan, analisis, dan interpretasi data secara objektif. (Prof.Dr Sugiyono, 2022)

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif guna mengetahui dan menggambarkan kenyataan dari kejadian yang diteliti. Dengan demikian penulis dapat memperoleh data yang objektif untuk mengetahui dan memahami Responsivitas pelayanan dalam penyelenggaraan Pendidikan inklusif di kota Kendari.

Penelitian ini difokuskan pada responsivitas pelayanan pendidikan inklusif bagi siswa berkebutuhan khusus di Kota Kendari. Lingkup kajian terbatas, tidak mencakup seluruh aspek pendidikan inklusif, tetapi pada bagaimana siswa berkebutuhan khusus mengakses layanan pendidikan yang layak, memperoleh dukungan yang sesuai dengan kebutuhan mereka, serta kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak sekolah dan pemerintah setempat dalam mendukung proses pendidikan inklusif di daerah tersebut.

2.2. Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian Responsivitas Pemerintah terhadap Penyelenggaraan Pendidikan Inklusif di Kota Kendari adalah desain penelitian deskriptif.

“Descriptive method in qualitative research is an approach to analysis where the researcher stays close to the data, uses limited frameworks and interpretation for explaining the data, and catalogues the information into themes” (Creswell & Creswell David W, 2023).

Dalam penelitian kualitatif adalah suatu pendekatan desain di mana peneliti tetap dekat dengan data, menggunakan kerangka kerja dan interpretasi yang terbatas untuk menjelaskan data, dan mengkatalogkan informasi ke dalam tema-tema. (Creswell & Creswell David W, 2023)

Dalam desain ini, peneliti akan menggunakan metode deskriptif untuk menggambarkan secara rinci bagaimana pemerintah merespons kebutuhan pendidikan inklusif, termasuk proses pengambilan keputusan, tasi kebijakan, dan interaksi dengan pemangku kepentingan. Dengan demikian, peneliti dapat memahami secara lebih baik responsivitas pemerintah dalam konteks pendidikan inklusif.



nelitian

nelitian

Informan dalam penelitian ini merujuk kepada individu atau aktor yang memiliki pemahaman mendalam tentang topik penelitian dan secara aktif terlibat dalam subjek yang sedang diteliti. Proses pemilihan informan dilakukan menggunakan metode purposive sampling, yang mana informan dipilih secara sengaja berdasarkan kriteria yang relevan untuk menjawab pertanyaan utama dalam penelitian.

Berikut adalah orang-orang yang menjadi informan dalam penelitian ini :

Tabel 2. 1 Informan

No.	Inisial	Keterangan	Jumlah
1	DB	Kepala bidang Pembinaan Pendidikan Dasar Dinas Pendidikan Kepemudaan dan Olahraga	1
2	SZ	LSM Pemerhati Disabilitas (Rumpun Perempuan Sultra)	1
3	AW	Kepala SMPN 2 Kendari	1
4	J	Kepala SDN 87 Kendari	1
5	AN AD MY	Siswa Penyandang Disabilitas	3
6	NH RW	Orang Tua Penyandang Disabilitas	2
Jumlah			9

2.3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan di Dinas Pendidikan Kepemudaan dan Olahraga Kota Kendari Provinsi Sulawesi Tenggara pada bulan Juli-Agustus 2024.

2.3.3. Sumber Data

1. Data Primer

Data primer diperoleh secara langsung dari hasil observasi maupun wawancara informan yang dianggap mengetahui dan memahami Responsivitas Pelayanan dalam Penyelenggaraan Pendidikan Inklusi di Kota Kendari.

2. Data Sekunder



Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh secara tidak langsung dari data pendukung yang bersumber dari literatur maupun dokumen-dokumen yang berkaitan dengan Responsivitas Pelayanan Penyelenggaraan Pendidikan Inklusi di Kota Kendari.

Penyusunan Data

Penyusunan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Observasi
Observasi dilakukan secara langsung dilapangan untuk memperoleh data dengan melihat fenomena-fenomena tentang berbagai aspek yang terkait dengan inklusi dalam pengelolaan dan penyediaan layanan Pendidikan di kota Kendari.
2. Wawancara Mendalam
Penulis menggunakan pedoman wawancara agar tidak keluar dari fokus yang telah ditentukan. Dalam penelitian ini, wawancara ditujukan terhadap berbagai pihak yang terlibat dalam proses pengambilan keputusan, implementasi program, atau penggunaan layanan dalam hal ini pejabat pemerintah, pengelola sekolah, Guru dan Tenaga Pendidik, orang tua siswa dan Masyarakat sipil. Wawancara akan dilakukan dengan tanya jawab dan tatap muka langsung.
3. Studi Dokumen
Studi dokumen dilakukan dengan mengkaji dokumen yang berhubungan dengan pelayanan pendidikan inklusif guna mendapatkan data sekunder yang akan digunakan dalam menganalisis permasalahan, yaitu yang berhubungan dengan teori-teori, undang-undang, dan dokumen tentang pelayanan administrasi

2.3.5. Tehnik Analisis Data

Analisis Data adalah langkah selanjutnya untuk mengelola data dimana data yang diperoleh dikerjakan dan dimanfaatkan sedemikian rupa untuk menyimpulkan persoalan yang diajukan dalam penyusunan hasil penelitian. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Model analisa interaktif. Menurut Miles dan Huberman dalam (Prof.Dr Sugiyono, 2022) mengemukakan bahwa dalam model ini terdapat tiga komponen yaitu sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data
Pengumpulan data merupakan langkah utama dalam penelitian, karena tujuan dari penelitian adalah mendapatkan sebuah data tanpa mengetahui teknik dalam pengumpulan data, maka penelitian ini tidak akan mendapatkan data yang sesuai dengan standar data yang telah ditetapkan.
2. Reduksi Data
Reduksi data merupakan komponen pertama analisis data yang mempertegas, memperpendek, membuat fokus, membuat hal yang tidak penting, dan mengatur data sedemikian rupa sehingga kesimpulan data dilakukan.
3. Penyajian Data
Setelah data direduksi, maka Langkah selanjutnya adalah penyajian penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan dan antar kategori dan sejenisnya. Penyajian data bertujuan untuk memudahkan pemahaman akan situasi apa yang terjadi, dan



memudahkan langkah selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

4. Penarikan Kesimpulan

Dalam awal pengumpulan data, penelitian sudah harus mengerti apa arti dari hal-hal yang ditemui dengan mencatat peraturan-peraturan sebab akibat dan berbagai proporsi sehingga penarikan kesimpulan dapat dipertanggung jawabkan.

2.3.6. Validitas dan Reabilitas Data

Strategi Validitas dan Keandalan yang Digunakan dalam Penelitian Responsivitas Pemerintah dalam Penyelenggaraan Pendidikan Inklusif di Kota Kendari sebagai berikut.

1. Validitas:

- a. Triangulasi Sumber Data: Menggunakan berbagai sumber data untuk membangun bukti yang koheren untuk tema-tema dalam studi, seperti memeriksa bukti dari pemerintah, sekolah, dan masyarakat.
- b. Member Checking: Mengonfirmasi keakuratan temuan dengan membawa kembali hasil penelitian kepada pemerintah, sekolah, dan masyarakat di Kota Kendari untuk mendapatkan umpan balik tentang keakuratan dan relevansinya.
- c. Deskripsi yang Kaya dan Detail: Menyajikan temuan dengan deskripsi yang kaya dan detail tentang proses penyelenggaraan pendidikan inklusif di Kota Kendari, sehingga pembaca dapat merasakan pengalaman langsung di lapangan.
- d. Pengklarifikasi Bias Peneliti: Merinci bias yang mungkin dibawa oleh peneliti ke dalam studi, seperti latar belakang dan pandangan pribadi mereka, untuk memastikan keterbukaan dan kejujuran dalam analisis temuan.

2. Reabilitas:

- a. Pemeriksaan Transkrip: Memeriksa transkrip wawancara dan diskusi untuk memastikan ketepatan dan konsistensi dalam penyampaian informasi dari responden.
 - b. Pemeliharaan Konsistensi dalam Pengkodean: Memastikan bahwa definisi kode dan makna kode tetap konsisten selama proses analisis data untuk menghindari pergeseran atau perubahan yang tidak diinginkan.
 - c. Periksa Silang Kode: Mengadopsi praktek memeriksa hasil analisis data peneliti yang berbeda untuk memastikan konsistensi dan kesesuaian dalam penafsiran data.
- menerapkan strategi-strategi ini, peneliti dapat meningkatkan dan reabilitas hasil penelitian tentang Responsivitas dan dalam Penyelenggaraan Pendidikan inklusif di Kota





Optimized using
trial version
www.balesio.com