

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN SEKOLAH INKLUSI  
DI KOTA SEMARANG  
(STUDI KASUS DI SMP NEGERI 5 SEMARANG)**

Oleh :

Grace Olivia Simangunsong, Nina Widowati

**Jurusan Administasi Publik  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Diponegoro**

Jalan Profesor Haji Soedarto, Sarjana Hukum Tembalang Semarang Kotak Pos  
1269

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman: <http://www.fisip.undip.ac.id> email: [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

**ABSTRAK**

Kualitas pelayanan merupakan salah satu ukuran untuk menilai pelayanan publik. Sekolah penyelenggara inklusi merupakan salah satu kebutuhan pokok masyarakat Semarang pada bidang pendidikan. SMP Negeri 5 Semarang merupakan salah satu penyelenggara sekolah inklusi di Semarang. Pelayanan pendidikan sekolah inklusi di SMP Negeri 5 Semarang belum sesuai dengan harapan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mendeskripsikan kualitas pelayanan pendidikan sekolah inklusi yang ada di SMP Negeri 5 Semarang melalui lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu berwujud, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati.

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan pendidikan sekolah inklusi di SMP Negeri 5 Semarang belum baik dikarenakan masih ada dimensi yang belum berjalan optimal, yaitu dimensi berwujud, dimensi kehandalan, dan dimensi jaminan.

**Kata kunci: Kualitas pelayanan, sekolah dan pendidikan inklusi, SMP Negeri 5 Semarang.**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pendidikan merupakan kebutuhan dasar setiap manusia untuk menjamin keberlangsungan hidupnya agar lebih bermartabat. Karena itu negara memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan pendidikan yang bermutu kepada setiap warganya tanpa terkecuali termasuk mereka yang memiliki perbedaan dalam kemampuan (difabel) seperti yang tertuang pada UUD 1945 pasal 31 (1) Anak-anak yang memiliki perbedaan kemampuan (difabel) disediakan fasilitas pendidikan khusus disesuaikan dengan derajat dan jenis difabelnya yang disebut dengan Sekolah Luar Biasa (SLB). Secara tidak disadari sistem pendidikan SLB telah membangun tembok eksklusifisme bagi anak-anak yang berkebutuhan khusus. Tembok eksklusifisme tersebut selama ini tidak disadari telah menghambat proses saling mengenal antara anak-anak difabel dengan anak-anak non-difabel. Akibatnya dalam interaksi sosial di masyarakat kelompok

difabel menjadi komunitas yang teralienasi dari dinamika sosial di masyarakat.

Masyarakat menjadi tidak akrab dengan kehidupan kelompok difabel dan sementara kelompok difabel sendiri merasa keberadaannya bukan menjadi bagian yang integral dari kehidupan masyarakat di sekitarnya. Seiring dengan berkembangnya tuntutan kelompok difabel dalam menyuarakan hak-haknya, maka kemudian muncul konsep pendidikan inklusi.

Kemunculan pendidikan inklusif sesungguhnya diawali oleh ketidakpuasan system segregasi dan pendidikan khusus yang terlebih dahulu mengiringi perjalanan anak berkelainan dan bertunaan dalam memperoleh layanan pendidikan sesuai dengan tingkat kemampuan dan kebutuhan mereka. Keberhasilan sebuah konsep pendidikan sangat tergantung pada komitmen dalam memberikan kontribusi positif bagi peningkatan anak berkebutuhan khusus. Masalah yang berkaitan dengan pendidikan inklusif merupakan isu yang sangat sensitif

bagi anak yang dianggap berkelainan, karena bagaimanapun isu tersebut akan berdampak pada kepercayaan mereka memasuki pendidikan formal dan berkumpul dengan anak formal pada umumnya.

### **B. Perumusan Masalah**

1. Bagaimana kualitas pelayanan pendidikan inklusif di SMP Negeri 5 Semarang?
2. Dimensi-dimensi apa yang menghambat dan mendukung pelayanan pendidikan inklusif di SMP Negeri 5 Semarang?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan pendidikan inklusif di SMP Negeri 5 Semarang.
2. Untuk mengetahui dimensi-dimensi yang menghambat dan mendukung pelayanan pendidikan inklusif di SMP Negeri 5 Semarang.

### **D. Kajian Teori**

#### **1. Pelayanan Publik**

Sinambela (2010, hal:3), pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan

tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Menurut Kotlern dalam Sampara Lukman, pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya Sampara berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antarseseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sementara itu, istilah publik berasal dari Bahasa Inggris publik yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. Inu dan kawan-kawan mendefinisikan publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan

berpikir, perasaan, harapan, sikap atau tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki. Oleh karena itu pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Lebih lanjut dikatakan pelayanan publik dapat diartikan, pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

## **2. Kualitas Pelayanan Publik**

Menurut Fandy Tjiptono (1995:24) adalah: (1) kesesuaian dengan persyaratan; (2) kecocokan untuk pemakaian; (3)

perbaikan berkelanjutan; (4) bebas dari kerusakan/cacat; (5) pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat; (6) melakukan segala sesuatu secara benar; (7) sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan. Konsep kualitas pelayanan dapat dipahami melalui perilaku konsumen, yaitu suatu perilaku yang dimainkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan, mengevaluasi suatu produk maupun pelayanan yang diharapkan dapat memuaskan kebutuhan mereka. Menurut Ibrahim (2008:22), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penentuan kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. Pada prinsipnya pengertian-pengertian tersebut dapat diterima, namun timbul

pertanyaan ciri-ciri atau atribut apakah yang ikut menentukan kualitas pelayanan publik tersebut. Ciri-ciri atribut tersebut menurut Tjiptono (1995:25) antara lain: (1) ketepatan waktu pelayanan yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses; (2) akurasi pelayanan yang meliputi bebas dari kesalahan; (3) kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan; (4) kemudahan mendapatkan pelayanan seperti tersedianya fasilitas pendukung seperti banyaknya petugas atau tersedianya komputer; (5) kenyamanan dalam memperoleh pelayanan misalnya tersedianya AC, tempat parkir, ketersediaan informasi, dan lain sebagainya.

### **3. Dimensi-dimensi Kualitas Pelayanan Publik**

Menurut Zeithaml dkk (1990) dalam buku Kualitas Pelayanan Publik (2011:73-

74), kualitas pelayanan dapat diukur dari lima dimensi, yaitu: Tangibel (berwujud), Reability (kehandalan), Responsiveness (ketanggapan), Assurance (jaminan), dan Empathy (empati). Masing-masing memiliki indikator, yaitu:

#### **1) Dimensi Tangible (Berwujud)**

Dalam indikator ini, disini yang diperhatikan adalah penampilan para pelayan peserta didik non-ABK dan khususnya ABK. Kemudian, kenyamanan tempat melakukan pelayanan misalnya apakah sudah tersedianya fasilitas yang memadai untuk mereka peserta didik ABK, seperti tersedianya jalan yang sengaja dibuat untuk peserta ABK yang menggunakan kursi roda. Kemudahan akses bagi ABK dalam melakukan permohonan pelayanan, misalnya melakukan

permohonan izin dalam hal kesehatan mereka. Lalu adanya kemudahan dalam penggunaan alat bantu dalam pelayanan, misalnya diperbolehkannya memakai kursi roda atau alat bantu pendengaran untuk mereka yang disabilitas maupun tuna rungu.

2) Dimensi Reliability (kehandalan)

Dalam dimensi ini diperhatikan adanya kecermatan para pelaku pelayanan pendidikan sekolah inklusif dalam melayani mereka yang berkebutuhan khusus, misalnya perbedaan perlakuan antara ABK dan mereka yang normal. Lalu, adanya kemampuan dan keahlian pelayan/guru sekolah inklusif dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

3) Dimensi Responsiveness (ketanggapan)

Disini duntut ketanggapan guru sekolah inklusif untuk bertindak cepat dalam melayani peserta didik ABK, dimana pelayanan dilakukan dengan cepat, tepat, cermat, waktu pelayanan yang tepat, serta merespon seluruh keluhan pelanggan atau dalam hal ini keluhan peserta didik ABK.

4) Dimensi Assurance (jaminan)

Pelayan di sekolah inklusif dapat memberikan jaminan dalam hal ketepatan waktu dalam pelayanan, jaminan dalam pelayanan, legalitas dalam pelayanan, dan memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

5) Dimensi Empathy (empati)

Pada dimensi ini, pelayan

sekolah inklusi atau guru harus dapat mendahulukan kepentingan pemohon atau peserta didik ABK diatas kepentingan pribadi. Tentunya dalam melayani, pelayan sekolah inklusif melayani dengan sikap ramah, sopan santun, tidak diskriminatif (membedakan), dan menghargai setiap pelanggan.

Adapun yang diteliti dalam penelitian ini mengenai kualitas pelayanan publik menurut Zeithaml dkk, yaitu mengenai dimensi berwujud, dimensi kehandalan, dimensi ketanggapan, dimensi jaminan, dan dimensi empati. Menurut hasil penelitian yang telah dilakukan dari kelima dimensi di atas masih terdapat kekurangan dalam kualitas pelayanan di SMP Negeri 5 Semarang, yaitu pada dimensi wujud, dimensi kehandalan, dan dimensi jaminan.

#### 1. Dimensi Berwujud

Dimensi ini merupakan unsur

yang penting dalam suatu pelayanan, karena pelayanan yang diberikan tidak dapat mencapai titik maksimal apabila tidak tersedianya fasilitas fisik yang digunakan untuk mendukung pelayanan yang maksimal. Tanpa adanya ketersediaan fasilitas fisik, koordinasi sulit untuk dilakukan, para pelayanan publik di lapangan akan mengalami berbagai macam kendala yang mengakibatkan tidak terwujudnya pelayanan yang baik. Begitu juga dengan SMP Negeri 5 Semarang yang sudah pasti memerlukan peralatan fisik untuk memberikan pelayanan yang baik dan maksimal kepada peserta didik, terkhusus ABK., namun kenyataannya masih terdapat kekurangan pada dimensi ini yaitu belum tersedianya tenaga pendidik khusus, tenaga medis, dan psikolog yang menimbulkan beberapa kesulitan bagi ABK dalam proses pembelajaran.

#### 2. Dimensi Kehandalan

Kesuksesan suatu unit pelayanan dapat dilihat dari kemampuan petugasnya terlebih dahulu. Berbagai upaya peningkatan SDM

yang berkualitas harus dilakukan oleh SMP Negeri 5 Semarang. Sumber daya merupakan hal yang vital untuk mengoptimalkan segenap potensi anak berkebutuhan khusus. Para pelayan publik yang bekerja dalam pelayanan pendidikan inklusi harus dipilih secara selektif supaya dapat memberikan pelayanan yang maksimal, namun hal inilah yang menjadi permasalahan di SMP Negeri 5 Semarang yaitu tenaga pendidik yang ada belum mempunyai kehandalan atau keahlian khusus untuk mendidik peserta didik yang memiliki kebutuhan khusus.

### 3. Dimensi Jaminan

Sesuai dengan hasil penelitian yang telah dilakukan, dijelaskan bahwa SMP Negeri 5 Semarang sudah memberikan jaminan rasa aman kepada seluruh peserta didik, khususnya peserta didik inklusi. Tidak adanya rasa takut dalam menerima pendidikan di sekolah ini adalah pernyataan yang menandakan bahwa mereka merasa aman belajar di sekolah

tersebut, namun berbeda jika kita bicara mengenai jaminan dalam hal biaya. Kepastian biaya bagi peserta didik inklusi tidak diketahui secara pasti ijaminan biaya seperti apa yang mereka dapat, dan hal inilah yang menjadi kekurangan disini. Belum adanya kejelasan secara tertulis dalam hal jaminan biaya menimbulkan kebingungan pihak sekolah dalam menyikapi jika ada dana yang dibutuhkan.

### E. Metode Penelitian

a. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan desain penelitian deskriptif. Penelitian ini berlokasi di SMP Negeri 5 Semarang. Informan dalam penelitian ini adalah pegawai SMP Negeri 5 Semarang yang dipilih dengan teknik snowball sampling. Sumber data yang digunakan adalah data primer data yang diperoleh dari responden melalui hasil wawancara peneliti dengan informan dan data sekunder berupa dokumentasi yang dimiliki oleh SMP Negeri 5 Semarang. Teknik pengumpulan

data yang digunakan adalah pengamatan, wawancara dan dokumentasi. Data yang terkumpul kemudian diolah dan dianalisis menjadi data yang sistematis, teratur, terstruktur, dan mudah untuk dipahami. Selanjutnya, menguji kualitas data dengan teknik triangulasi data dengan wawancara mendalam dengan informan atau narasumber, uji silang antara informasi yang diperoleh dari informan dengan hasil informasi di lapangan, konfirmasi hasil yang diperoleh kepada informan lain atau sumber-sumber lain.

## **PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN**

### **A. Kualitas Pelayanan Pendidikan Sekolah Inklusi di SMP Negeri 5 Semarang**

Peningkatan kualitas pelayanan publik adalah termasuk dalam salah satu agenda reformasi birokrasi yang bertitik tolak pada kenyataan yang tidak baik yaitu kondisi faktual kualitas pelayanan publik yang sebagian besar ditentukan oleh kualitas sikap dan

karakter aparatur pemerintah yang tidak terpuji dan tidak bertanggung jawab. Pelayanan yang berkualitas merupakan tuntutan seluruh masyarakat pada era modern seperti sekarang ini. Oleh karena itu, pemerintah harus melakukan tindakan pembaharuan demi memberikan pelayanan yang efektif dan maksimal. Pelayanan pendidikan sekolah inklusi yang diberikan oleh SMP Negeri 5 Semarang untuk menilai pelayanan kepada peserta didik inklusi atau mereka yang berkebutuhan khusus (ABK), terdapat lima dimensi, yaitu *tangible* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).

### **B. Dimensi Penghambat Pelayanan Pendidikan Inklusif**

#### 1) Dimensi *tangible* (berwujud)

Pada dimensi *tangible* dapat dikatakan belum baik. Hal ini terkait dengan ketersediaan fasilitas-fasilitas pendukung untuk peserta didik inklusi seperti, jalan yang landai, kursi roda, tongkat, namun masih

ada beberapa fasilitas yang belum tersedia di sekolah tersebut, yaitu tenaga pendidik khusus, tenaga medis, psikolog yang menimbulkan beberapa kesulitan bagi ABK dalam proses pembelajaran.

## 2) Dimensi *reliability*

(kehandalan)

Dimensi *reliability* dalam penelitian ini belum seperti yang diharapkan. Hal ini dikarenakan kurangnya SDM atau tenaga pendidik yang mempunyai keahlian khusus dalam memberikan pelayanan kepada peserta didik inklusi.

## 3) Dimensi *assurance* (jaminan)

Dalam penelitian pada dimensi *assurance* dapat dikatakan belum baik. Hal ini dikarenakan belum adanya kejelasan secara tertulis dalam hal jaminan biaya, sehingga menimbulkan kebingungan pihak sekolah dalam menyikapi bila adanya dana yang dibutuhkan untuk peserta didik inklusi.

## **PENUTUP**

### **Simpulan**

Dari hasil analisis disimpulkan bahwa pelayanan pendidikan inklusif di SMP Negeri 5 Semarang belum baik. Hal tersebut dibuktikan dengan penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml dkk, yaitu:

#### a. Dimensi *tangible* (berwujud)

Belum terdapatnya tenaga pendidik khusus membuat dimensi ini belum sesuai yang diharapkan.

#### b. Dimensi *reliability* (kehandalan)

Kurangnya kehandalan para tenaga pendidik dikarenakan mereka tidak mempunyai suatu keahlian khusus untuk menangani peserta didik inklusi.

#### c. Dimensi *responsiveness* (ketanggapan)

Ketanggapan para pelayan publik dalam dimensi ini baik, dimana cepat bertindak terhadap perubahan yang terjadi pada peserta didik inklusi.

d. Dimensi *assurance* (jaminan)

Ketidakpastian jaminan dalam hal biaya menjadikan dimensi ini belum baik.

e. Dimensi *emphathy* (empati)

Sikap empati yang ditunjukkan para tenaga pendidik khusus sudah cukup baik dengan berlaku mengutamakan kepentingan peserta didik di atas kepentingan pribadi.

Dari kelima dimensi di atas dapat disimpulkan bahwa dimensi *responsiveness* dan dimensi *emphathy* sudah berjalan dengan baik, namun bertolak belakang dengan dimensi *tangible*, *reliability*, dan dimensi *assurance*.

### **Rekomendasi**

Sesuai dengan hasil penelitian, ternyata masih terdapat beberapa hal yang perlu dibenahi dalam hal kualitas pelayanan pendidikan di SMP Negeri 5 Semarang, diantaranya:

1. *Tangible* (berwujud)

a. Tenaga pendidik khusus

Untuk meningkatkan tenaga pendidik khusus di SMP Negeri 5 Semarang,

disarankan agar sekolah menghadirkan tenaga pendidik khusus untuk peserta didik inklusi, lalu untuk tenaga pendidik yang sudah ada, sekolah disarankan untuk mengadakan pelatihan dan sarana atau *workshop*, pengadaan sertifikasi, serta pemberian izin kepada guru yang ingin meningkatkan kompetensinya dalam hal pelayanan pendidikan inklusi seperti melalui bersekolah lagi dan tentunya sesuai dengan syarat yang ditentukan.

2. *Reliability* (kehandalan)

a. Ketepatan waktu

Untuk meningkatkan ketepatan waktu dalam pelayanan pendidikan inklusi di SMP Negeri 5 Semarang dalam memulai proses pembelajaran, sekolah sebaiknya memberikan suatu peraturan tertulis mengenai hal keterlambatan dalam pelayanan. Peraturan yang akan dibuat ini dapat

memuat sanksi yang akan diterima apabila terjadi pelanggaran dalam ketepatan waktu yang bertujuan untuk meningkatkan kedisiplinan tenaga pendidik. Hal ini perlu mendapat perhatian karena ketepatan waktu dalam proses pembelajaran sangat berpengaruh terhadap hasil belajar peserta didik terutama terhadap hasil belajar anak berkebutuhan khusus. Seseorang yang tepat waktu menandakan bahwa orang itu adalah seseorang yang tekun dan disiplin dalam mengerjakan pekerjaannya.

b. Keahlian

Untuk meningkatkan keahlian tenaga pendidik yang ada, pihak sekolah disarankan untuk mengadakan pelatihan khusus untuk para guru, seperti mengadakan atau mengikuti seminar mengenai pelayanan pendidikan inklusi untuk meningkatkan

keahliannya dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada anak yang berkebutuhan khusus.

3. *Assurance* (jaminan)

a. Jaminan biaya

Akibat tidak adanya kejelasan secara tertulis mengenai jaminan biaya, pihak SMP Negeri 5 Semarang mengalami kesulitan dalam menggunakan dana untuk pelayanan inklusi. Agar tidak terjadi kesulitan tersebut, sebaiknya pihak sekolah mengajukan kepada pemerintah agar ditetapkan mengenai penggunaan dana pendidikan inklusi dibuat dengan jelas, terperinci, dan tertulis.

**DAFTAR PUSTAKA**

Anggriani, Jum. 2012.  
*Hukum Administrasi Negara*.  
Jakarta: Graha Ilmu.

- Damai Darmadi, Sukidin. 2011. *Administrasi Publik*. Yogyakarta: LaksBang PRESSindo.
- Dwiyanto, Agus. 2012. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Kustawan, Dedy. 2013. *Mengenal Pendidikan Khusus & Pendidikan Layanan Khusus serta Implementasinya*. Jakarta: Luxima.
- Mikkelsen, Britha. 1999. *Metode Penelitian Partisipatoris dan Upaya-upaya Pemberdayaan*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.
- Poltak Sinambela, Lijan. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori Kebijakan dan Implementasi)*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Ponidi dkk. 2012. *Informasi Tentang Anak Bekebutuhan Khusus*. Semarang: Balai Pengembangan Pendidikan Khusus.
- Setiyono, Budi. 2012. *Birokrasi Dalam Perspektif Politik dan Administrasi*. Bandung: Penerbit Nuansa
- Suparno. 2008. *Pendidikan Anak Berkebutuhan Khusus*. Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, Departemen Pendidikan Nasional. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Suyanto. 2012. *Masa Depan Pendidikan Inklusif*. Jakarta: Kementrian Pendidikan dan Kebudayaan Direktorat Jenderal Pendidikan Dasar 2012.
- Takdir Ilahi, Mohammad. 2013. *Pendidikan Inklusif (Konsep dan Aplikasi)*. Yogyakarta: AR-RUZZ MEDIA.
- Wardi, Husaini. 2013. *Strategi Umum Pembudayaan Pendidikan Inklusif di Indonesia*. Jakarta: Kementrian Pendidikan dan Kebudayaan Direktorat Jenderal Pendidikan Dasar Direktorat Pembinaan Pendidikan Khusus dan Layanan Khusus Pendidikan Dasar 2013.