BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Pendidikan merupakan hak asasi setiap warga Indonesia dalam rangka menuju bangsa yang cerdas, maju dan berkembang. Tidak terkecuali anak-anak yang membutuhkan perhatian khusus (ABK), yaitu mereka yang memiliki keterbatasan fisik, intelektual, atau psikis seperti tunanetra, tunagrahita, tunalaras, tunarungu, tunadaksa dan lain sebagainya, mereka memiliki hak yang sama seperti anak-anak pada umumnya. Sebagaimana yang dituangkan dalam Undang-Undang Dasar 1945 pasal 28H ayat 2 bahwa setiap warga negara berhak mendapatkan kemudahan dan perlakuan khusus untuk memperoleh kesempatan dan manfaat yang sama guna mencapai persamaan dan keadilan.

Untuk menjalankan amanah undang-undang tersebut pemerintah kemudian mengeluarkan kebijakan tentang pendidikan inklusi bagi peserta didik berkebutuhan khusus yang diatur dalam undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang sistem pendidikan nasional, Bab IV pasal 5 ayat 2,3 dan 4 yang menyebutkan bahwa pendidikan khusus merupakan pendidikan

untuk peserta didik yang berkelainan (emosional, fisik, mental, intelektual, dan/atau sosial).¹

Selanjutnya diperlukan suatu wadah untuk anak-anak berkebutuhan khusus untuk dapat memperoleh pendidikan yang sesuai dengan kemampuan mereka bersama dengan anak-anak normal lainnya. Sekolah yang memiliki program seperti ini disebut sebagai sekolah inklusi, yaitu memberikan kesempatan bagi siswa berkebutuhan khusus untuk belajar bersama dengan siswa pada umumnya². Pendidikan inklusif telah menjadi topik diskusi politik dan kemudian berkembang menjadi kebijakan. Pemerintah bertanggung jawab untuk menyediakan layanan dan kemudahan serta memastikan bahwa pendidikan berkualitas tinggi diberikan kepada siswa di semua jenis, jalur, dan jenjang pendidikan secara inklusif dan khusus sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan mereka.

Direktorat Pembinaan SLB -sebagaimana yang dikutip oleh Syaiful Bahri dalam jurnal Manajemen Pendidikan Inklusi di SD-, berpendapat bahwa pendidikan inklusi merupakan suatu sistem pendidikan yang memberikan peluang kepada semua anak untuk belajar bersama di sekolah umum dengan memperhatikan perbedaan dan kebutuhan individu, sehingga potensi anak dapat berkembang secara maksimal. Semangat pendidikan inklusi adalah untuk memastikan bahwa semua anak, termasuk mereka yang

¹ Arriani F. *Panduan Pendidikan Inklusif*. Jakarta. Pt. Kepala Pusat Kurikulum Dan Pembelajaran Badan Standar, Kurikulum, Dan Asesmen Pendidikan Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, Dan Teknologi. 2022. hal 3.

² Rahman et al. "Prinsip, Implementasi dan Kompetensi Guru dalam Pendidikan Inklusi." *Aksara: Jurnal Ilmu Pendidikan Nonformal* 9, no. 2. 2023. hal. 1.

memiliki kebutuhan khusus, mendapatkan kesempatan yang sama dalam memperoleh pendidikan berkualitas yang disesuaikan dengan kebutuhan mereka.³

Dalam penyelenggaraan pendidikan inklusi, sekolah harus memperhatikan mutu layanan dengan menerapkan *service excellent*, agar tercipta pendidikan inklusif yang ideal, diantara mutu layanan yang perlu diperhatikan oleh lembaga pendidikan inklusi diantaranya⁴:

1. Sekolah harus memenuhi hak-hak seluruh siswa, termasuk siswa berkebutuhan khusus.
2. Sekolah hendaknya menyediakan kondisi yang hangat, ramah, menerima keberagaman, dan menghargai perbedaan di dalam kelas.
3. Sekolah harus siap mengelola kelas yang heterogen dengan menerapkan kurikulum dan pengajaran individual. Guru juga harus menerapkan pembelajaran interaktif.
4. Guru harus berkolaborasi dengan profesi, instansi pemerintahan atau sumber daya lain dalam perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi.
5. Guru harus melibatkan orang tua secara signifikan dalam proses pendidikan, terutama saat di rumah.
6. Kepala sekolah dan guru khusus untuk PDBK harus menjalani pelatihan manajemen sekolah inklusif.

³ Syaiful B. "Manajemen Pendidikan Inklusi Di Sekolah Dasar." *Edukatif: Jurnal Ilmu Pendidikan*, vol. 4. 2021. h. 3.

⁴ Zetty A. N. "Madrasah Inklusi: Antara Cita Dan Fakta Menuju Pendidikan Yang Humanis." *Revorma: Jurnal Pendidikan Dan Pemikiran no. 1*. 2021. h. 6.

7. Guru PDBK mendapat pelatihan teknis untuk mengajar PDBK.
8. Menerapkan asesmen : Mengidentifikasi anak berkebutuhan khusus, agar mengetahui tingkat kebutuhan khususnya.
9. Memperhatikan sumber daya yang diperlukan, serta pemahaman dengan orang tua anak berkebutuhan khusus dibimbing secara khusus.
10. Melibatkan masyarakat dalam perencanaan dan pemantauan kualitas pendidikan bagi semua anak.
11. Menyiapkan sarana dan prasarana khusus untuk PDBK, seperti toilet khusus untuk penyandang disabilitas permanen, tangga khusus dan aman, dan sebagainya.
12. Penyesuaian kurikulum untuk anak berkebutuhan khusus (ABK).
13. Menyusun Individual Education Program (IEP).
14. Menjalin kerjasama dengan sekolah atau lembaga lain yang sama-sama menerapkan layanan inklusi.
15. Menjalin kerjasama dengan tenaga medis untuk memantau kebutuhan dan perkembangan anak berkebutuhan khusus (ABK).

Banyak harapan terhadap penyelenggaraan pendidikan inklusif, namun faktanya masih banyak permasalahan dalam penyelenggaraan pendidikan inklusif, sebagaimana yang disebutkan oleh Sukardari⁵, beberapa permasalahan tersebut antara lain:

⁵ Sukardari. *Model Pendidikan Inklusi Dalam Pembelajaran Anak Berkebutuhan Khusus*. Jogja. Kanwa Publisher. 2019. h.41-43

1. Masih sulitnya harmonisasi standar layanan sekolah reguler dan perbedaan kebutuhan belajar PDBK.
2. Belum didukung dengan koordinasi dengan instansi terkait, organisasi, atau guru profesional meskipun sudah memiliki kurikulum, serta visi dan misi yang cukup jelas.
3. Sekolah inklusi membatasi penerimaan PDBK karena keterbatasan guru khusus PDBK.
4. Sekolah tidak memberikan program yang sesuai bagi PDBK yang memiliki kecerdasan di bawah rata-rata (retardasi mental).
5. Belum adanya sistem penilaian hasil pembelajaran yang memenuhi kebutuhan PDBK.
6. Kurangnya kesempatan dan sumber belajar untuk memenuhi mobilitas dan kebutuhan belajar PDBK.
7. Minimnya pemahaman masyarakat tentang pendidikan inklusif dan layanan PDBK.
8. Ketersediaan materi pendidikan yang memenuhi kebutuhan PDBK belum optimal.
9. Terjadinya bullying terhadap PDBK oleh peserta didik non BK.
10. Kurangnya perhatian orangtua terhadap anaknya yang berkebutuhan khusus saat di rumah.

Dilihat dari banyaknya permasalahan penyelenggaraan pendidikan inklusi, menunjukkan bahwa mutu layanan pendidikan inklusi masih kurang, sehingga masih diperlukan pengorganisasian yang lebih

komprehensif, oleh karena itu lembaga pendidikan sangat perlu menerapkan *service excellent* agar mutu layanan sekolah dapat meningkat yang tentunya dapat menghasilkan siswa-siswa yang berkualitas.

Penyelenggara pendidikan harus menegakkan prinsip kesetaraan tanpa memandang perbedaan individu. Meskipun terdapat tantangan yang menghambat pelaksanaan pendidikan inklusif. Para pemangku kebijakan seperti kepala sekolah, guru, staf sekolah, komite sekolah, dinas pendidikan, dan semua pihak terkait harus berkomitmen untuk terus memperbaiki mutu layanan inklusi, untuk menciptakan lingkungan belajar yang inklusif dan ramah bagi semua siswa, tanpa memandang latar belakang sosial, ekonomi, budaya, atau kondisi fisik mereka. Sekolah harus menyediakan akses serta sumber daya yang diperlukan, baik itu lingkungan, guru yang berkompeten, fasilitas fisik, dukungan sosial, maupun pengajaran akademik.

Selain itu penyelenggara layanan pendidikan inklusi juga harus berkoordinasi dengan orangtua sebagai elemen yang sangat mempengaruhi keberhasilan PDBK. Sekolah yang berorientasi inklusi akan menjadi sekolah yang paling efektif dalam mengurangi diskriminasi terhadap individu yang berbeda. Pendidikan inklusif berhasil jika lingkungan yang menghambat belajar anak disesuaikan dengan kebutuhan siswa, termasuk siswa berkebutuhan khusus.

Dewasa ini sudah banyak lembaga pendidikan yang menyelenggarakan program pendidikan inklusi, meskipun sudah banyak

pula didirikan Sekolah Luar Biasa (SLB), karena jumlah peserta didik yang brkebutuhan khusus cukup banyak. Melansir dari situs dataindonesia.id, Kemendikbud Ristek melaporkan bahwa ada 158.514 murid belajar di sekolah SLB di tahun pelajaran 2023/2024.⁶

Diantara sekolah inklusi yang ada di wilayah Kecamatan Cibitung Kabupaten Bekasi adalah Sekolah Dasar Islam Terpadu (SDIT) Az-zahra, di lingkungan SDIT Az-Zahra terdapat peserta didik berkebutuhan khusus di semua kelas, mulai dari kelas 1 sampai kelas 6, dengan total 24 siswa berkebutuhan khusus, karena memang ini sudah menjadi program sekolah inklusi SDIT Az-Zahra sejak tahun 2004.

Berdasarkan penelitian, penulis menemukan bahwa layanan pendidikan inklusi di SDIT Az-Zahra Cibitung Kabupaten Bekasi sudah cukup baik, hal ini ditunjukkan dengan adanya sarana dan prasarana yang cukup memadai untuk keperluan belajar mengajar PDBK, juga adanya guru khusus PLB yang memang sengaja disediakan oleh pengelola sekolah untuk mengajar PDBK, selain itu juga terdapat kurikulum khusus untuk PDBK.

Namun tak ada gading yang tak retak, disisi lain penulis juga menemukan beberapa masalah yang dihadapi oleh SDIT Az-Zahra dalam penerapan prinsip *service excellent* pendidikan inklusi, hal ini berdasarkan

⁶ Kemendikbud. *Data Murid di Indonesia*, Melalui <https://dataindonesia.id/pendidikan/detail/kemendikbud-ada-5314-juta-murid-di-indonesia-pada-20232024>.) (diakses pada 3/6/2024)

hasil observasi awal⁷ dan wawancara⁸ yang pertama yaitu keterbatasan pelatihan guru ABK yang menjadi kunci dari *service excellent*, pelatihan untuk guru ABK baik yang inti maupun pendukung masih sangat terbatas, selama ini hanya diselenggarakan satu kali saja, tentu hal itu berdampak kurang maksimalnya pendidikan inklusi di sekolah ini, guru hanya akan mengajar berdasarkan intuisi mereka terhadap siswa ABK. Kemudian masalah yang kedua, minimnya sarana dan prasarana yang ramah disabilitas, fasilitas-fasilitas yang ada bersifat umum, malah lebih condong untuk anak-anak reguler, selain itu terkait alat-alat bantu untuk ABK juga sangat minim dan perlu perhatian khusus dari sekolah dan pemerintah, karena alat bantu di sekolah inklusi sangat dibutuhkan. Yang ketiga, tidak adanya petugas keamanan yang berjaga-jaga di sekolah, yang mana hal ini membahayakan keselamatan siswa ABK yang memiliki keterbelakangan mental.

Oleh karena itu penulis memandang sangat perlu mengangkat topik ini, yaitu “Implementasi Service Excellent dalam Rangka Meningkatkan Mutu Layanan Pendidikan Inklusi di SDIT Az-Zahra Cibitung Kabupaten Bekasi”, dengan harapan agar hasil penelitian ini dapat bermanfaat untuk SDIT Az-Zahra untuk program pendidikan inklusinya supaya semakin baik dan terdepan.

⁷ Observasi awal dilakukan pada tanggal 29 Agustus 2024 di SDIT Az-Zahra Cibitung Kabupaten Bekasi.

⁸ Wawancara dengan guru ABK Ibu Yuli, S.Pd. pada hari Kamis tanggal 29 Agustus 2024.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan konteks penelitian di atas, peneliti membatasi masalah untuk penelitian ini dengan fokus pada ;

1. Implementasi prinsip *service excellent* pendidikan inklusi di SDIT Az-Zahra Cibitung Kabupaten Bekasi.
2. Mutu layanan pendidikan inklusi yang dihasilkan melalui penerapan *service excellent* di SDIT Az-Zahra Cibitung Kabupaten Bekasi.
3. Kendala dalam implementasi *service excellent* pendidikan inklusi di SDIT Az-Zahra Cibitung Kabupaten Bekasi.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan fokus penelitian di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah ;

1. Bagaimana implementasi *service excellent* dalam layanan pendidikan inklusi di SDIT Az-Zahra Cibitung Kabupaten Bekasi ?
2. Bagaimana mutu layanan pendidikan inklusi yang dihasilkan melalui penerapan *service excellent* di SDIT Az-Zahra Cibitung Kabupaten Bekasi ?
3. Apa saja kendala dalam mengimplementasikan *service excellent* di sekolah inklusi di SDIT Az-Zahra Cibitung Kabupaten Bekasi ?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk ;

1. Menganalisis mutu layanan pendidikan inklusi yang dihasilkan melalui *service excellent* pendidikan inklusi di SDIT Az-Zahra Cibitung Kabupaten Bekasi.
2. Menganalisis implementasi prinsip *service excellent* pendidikan inklusi di SDIT Az-Zahra Cibitung Kabupaten Bekasi.
3. Menganalisis kendala dan solusi dalam implementasi *service excellent* di SDIT Az-Zahra Cibitung Kabupaten Bekasi.

E. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian terdiri dari kegunaan secara teoritik dan kegunaan secara praktik yang dapat berguna untuk peneliti dan lembaga pendidikan yang terkait serta lembaga pendidikan lainnya. Adapun kegunaan penelitian ini adalah :

1. Kegunaan secara teoritik
 - a. Dapat membantu dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan inklusi secara keseluruhan dengan mengidentifikasi praktik terbaik yang dapat diterapkan dalam menyediakan pelayanan yang sesuai bagi siswa dengan kebutuhan khusus.
 - b. Hasil penelitian ini dapat menambah perbendaharaan keilmuan, khususnya terkait dengan mutu layanan pendidikan inklusi di lembaga pendidikan.

- c. Dapat membantu dalam mengembangkan kurikulum yang lebih responsif terhadap kebutuhan beragam siswa, sehingga memungkinkan penyediaan pelayanan yang lebih efektif dan sesuai.
- d. Dapat dijadikan rujukan dalam penelitian yang lebih lanjut.

2. Kegunaan praktis

- a. Bahan masukan dan evaluasi bagi yayasan pendidikan, kepala sekolah, staf pengajar, dan seluruh civitas terkait mutu layanan di lembaga pendidikan inklusi.
- b. Sebagai rujukan dan sumber informasi bagi peneliti dan semua pihak yang berkepentingan.
- c. Dapat dijadikan sebagai rujukan untuk meningkatkan mutu pelayanan pendidikan inklusi di suatu lembaga pendidikan.
- d. Diharapkan penelitian ini dapat membantu dalam mengurangi disparitas (perbedaan) pendidikan antara siswa dengan dan tanpa kebutuhan khusus, sehingga menciptakan kesempatan belajar yang lebih adil dan inklusif bagi semua.