

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengumpulan data dan analisis data yang telah diuraikan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Implementasi *service excellent* dalam layanan pendidikan inklusi di SDIT Az-Zahra Cibitung Kabupaten Bekasi

Implementasi *service excellent* dalam layanan pendidikan inklusi di SDIT Az-Zahra Cibitung Kabupaten Bekasi telah berlangsung dengan cukup baik, hal itu ditandai dengan komitmen sekolah dalam menyediakan layanan pendidikan bagi ABK sejak awal berdirinya, memberikan ruang bagi ABK untuk belajar bersama dengan siswa-siswa reguler. Sekolah juga melakukan asesmen pada saat penerimaan siswa ABK agar kebutuhan mereka dapat diketahui dan diberikan dengan tepat. Selain itu sekolah juga menjalin kerjasama dengan tenaga ahli dari dokter dan psikolog, bahkan sekolah juga mengaplikasikan kurikulum yang sudah dimodifikasi oleh ahli, yaitu dokter dan psikolog.

Guru ABK dalam kegiatan belajar mengajar sehari-hari juga telah menyiapkan *Individualized Education Program (IEP)* sebagai bentuk tanggung jawab dan perhatian individual kepada siswa. Para guru juga mengajar dengan ramah, berpenampilan rapi dan wangi yang membuat siswa merasa nyaman saat belajar. Sekolah juga menyediakan

guru pendamping bagi siswa ABK, agar semua siswa ABK dapat belajar dengan kondusif. Selain itu, guru juga memberikan ruang bagi wali murid untuk berkonsultasi mengenai masalah yang mereka hadapi.

2. Mutu layanan pendidikan inklusi yang dihasilkan melalui penerapan *service excellent*

Mutu layanan pendidikan inklusi yang dihasilkan menunjukkan dampak yang positif, diantaranya yaitu beberapa siswa ABK mengalami kemajuan yang signifikan dan berhasil masuk ke kelas reguler. Guru dapat memahami karakter siswa ABK dengan baik, mengetahui kekurangan mereka, sehingga menjadikan para guru bersikap sabar dalam mendampingi para siswa ABK saat kegiatan belajar mengajar.

Selanjutnya, dengan implementasi *service excellent*, orang tua siswa ABK dapat terlayani dengan baik dan maksimal, sehingga mereka terlibat aktif dalam pendidikan anak-anak mereka. Kemudian, adanya sekolah inklusi dengan layanan prima seperti ini menarik masyarakat untuk memberikan respon positif terhadap program inklusi yang dijalankan.

3. Kendala dalam implementasi *service excellent* dalam pendidikan inklusi di SDIT Az-Zahra Cibitung

Kendala dalam implementasi *service excellent* dalam pendidikan inklusi di SDIT Az-Zahra Cibitung masih ditemui, khususnya pada keterbatasan pelatihan dan pembinaan guru dalam

menangani ABK secara profesional. Minimnya fasilitas ramah disabilitas yang belum sepenuhnya aksesibel bagi semua ragam disabilitas. Selain itu, tidak adanya petugas keamanan yang berjaga-jaga di gerbang sekolah juga menjadi kendala, yang mana hal itu dapat beresiko terhadap keselamatan siswa ABK. Kendala-kendala tersebut berdampak pada belum maksimalnya indikator *ability*, *appearance*, dan *accountability* dalam kerangka layanan prima.

Secara keseluruhan, SDIT Az-Zahra Cibitung telah mempraktikkan *service excellent* dalam pendidikan inklusi, meskipun pelaksanaannya belum sempurna, namun hal itu cukup menjadikan sekolah ini tempat belajar yang kondusif dan inklusif bagi anak-anak ABK. Untuk mencapai mutu layanan inklusi yang lebih optimal dan berkelanjutan, dibutuhkan dukungan kelembagaan dan kebijakan yang lebih terstruktur.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan di atas, peneliti memberikan beberapa saran agar dapat dijadikan bahan rujukan dan pertimbangan sehingga adanya perbaikan dari pihak sekolah maupun pemerintah secara langsung. Dari penelitian tentang implementasi *service excellent* dalam rangka meningkatkan mutu layanan pendidikan inklusi di SDIT Az-Zahra Cibitung Bekasi, peneliti menyampaikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Untuk Pihak Sekolah

Bagi sekolah SDIT Az-Zahra Cibitung dalam penerapan *Service Excellent* untuk meningkatkan mutu layanan inklusi agar terus dipertahankan dan lebih dikembangkan lagi agar layanan prima semakin maksimal dan semakin membuat siswa dan orangtua merasa puas, disarankan untuk menyusun dan menerapkan program pelatihan berkala bersifat wajib yang khusus diperuntukkan bagi guru dan staf yang menangani siswa ABK. Sekolah juga perlu mengalokasikan anggaran khusus untuk mengupayakan pengadaan fasilitas ramah ABK yang mendukung aksesibilitas siswa ABK, seperti jalur landai, toilet ramah disabilitas, dan alat bantu belajar visual dan motorik. Hal ini sejalan dengan prinsip tangibles dalam service quality dan menjadi bagian penting dari hak pendidikan yang setara.

Selain itu, penulis juga menyarankan agar menugaskan petugas keamanan tetap di area gerbang sekolah untuk menjamin keselamatan siswa ABK, terutama yang memiliki resiko mobilitas atau perilaku implusif. Selanjutnya, sekolah juga perlu mengembangkan sistem evaluasi mutu layanan inklusi berbasis indikator SERVQUAL *service excellent* agar perbaikan layanan bisa dilakukan secara terarah.

2. Bagi pemerintah daerah dan dinas pendidikan

Diperlukan dukungan regulasi dan teknis yang lebih konkret untuk memperkuat pelaksanaan pendidikan inklusi di sekolah swasta, termasuk penyediaan pelatihan, fasilitator, dan pendamping profesional. Menyusun standar layanan inklusi berbasis nilai *service excellent*, agar

semua sekolah inklusi memiliki acuan yang jelas dalam penyelenggaraan layanan. Kemudian, pemerintah hendaknya memberikan bantuan sarana dan prasarana bagi sekolah inklusi swasta yang telah berkontribusi besar terhadap pendidikan ABK.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Disarankan untuk melakukan penelitian komparatif antara sekolah inklusi negeri dan swasta atau antar wilayah, guna memperoleh gambaran yang lebih luas tentang implementasi *service excellent* dalam pendidikan inklusi di berbagai konteks sosial dan manajerial. Atau melakukan evaluasi program pendidikan inklusi di SDIT Az-Zahra Cibitung Kabupaten Bekasi.