

## ANALISIS KUALITAS LAYANAN PEMBELAJARAN SEKOLAH INKLUSI DI JEPARA

**Khildatul Maulida WS, Ais Kamalia Shofa, Alfiana Latifah, Muhammad Nofan Zulfahmi**

Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara

khildamaulida850@gmail.com, aiskamalia41@gmail.com, alvianalatifah719@gmail.com, nofan@unisnu.ac.id

---

### Abstract (English)

*This research aims to evaluate and analyze the quality of learning services provided in inclusive schools through a library research approach. This research method involves in-depth analysis of various literature sources, journals, books and documentation related to inclusive education services. The main focus of the research is to identify factors that influence the quality of learning services in inclusion environments, including learning strategies, support for students with special needs, inclusive curriculum development, and the role of teachers and educational staff in creating an inclusion-friendly learning environment. This research aims to gain a deeper understanding of the important elements that influence the quality of learning services in inclusive schools. Analyzing various relevant literature sources, this research will explore perspectives and best practices in the context of inclusive education. The research will also highlight the problems that inclusive schools may face in providing high-quality services to their students. It is hoped that this research can become a basis for developing better methods and programs to help students with special needs learn in inclusive education environments.*

### Article History

*Submitted: 20 December 2023*

*Accepted: 29 December 2023*

*Published: 30 December 2023*

### Key Words

*Quality, Service, School, Inclusion*

---

### Abstrak (Indonesia)

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi dan menganalisis kualitas layanan pembelajaran yang disediakan di sekolah inklusi melalui pendekatan library research. Metode penelitian ini melibatkan analisis mendalam terhadap beragam sumber literatur, jurnal, buku, serta dokumentasi terkait layanan pendidikan inklusif. Fokus utama penelitian adalah mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kualitas layanan pembelajaran di lingkungan inklusi, termasuk strategi pembelajaran, dukungan bagi siswa berkebutuhan khusus, pengembangan kurikulum yang inklusif, serta peran guru dan staf pendidikan dalam menciptakan lingkungan pembelajaran yang ramah inklusi. Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang elemen penting yang mempengaruhi kualitas layanan pembelajaran di sekolah inklusi. Menganalisis berbagai sumber literatur yang relevan, penelitian ini akan mengeksplorasi perspektif dan praktik terbaik dalam konteks pendidikan inklusif. Penelitian juga akan menekankan masalah yang mungkin dihadapi oleh sekolah inklusi dalam memberikan layanan yang berkualitas tinggi kepada siswa mereka. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi landasan bagi pengembangan metode dan program yang lebih baik untuk membantu siswa berkebutuhan khusus belajar di lingkungan pendidikan inklusif.

---

### Sejarah Artikel

*Submitted: 20 December 2023*

*Accepted: 29 December 2023*

*Published: 30 December 2023*

### Kata Kunci

*Kualitas, Pelayanan, Sekolah, Inklusi*

---

## PENDAHULUAN

Sekolah inklusif adalah sekolah reguler yang menerima siswa normal dan berkebutuhan khusus dalam satu kelas (Angreni & Sari, 2022). Menurut (Apriati, 2021) Pendidikan Inklusif

adalah sistem pendidikan yang menggabungkan layanan pendidikan luar biasa terhadap layanan pendidikan reguler dalam satu pendidikan/sekolah. Menurut Saputra (Munajah, 2021) Pendidikan inklusi merupakan sistem penyelenggaraan pendidikan yang memberikan layanan dan kesempatan kepada semua anak tidak terkecuali anak berkebutuhan khusus dan anak yang memiliki potensi kecerdasan atau bakat istimewa untuk mengikuti pendidikan dan pembelajaran dalam satu lingkungan bersama anak-anak pada umumnya. Pendidikan inklusif menggunakan konsep pendidikan yang mengintegrasikan semua aspek keterbukaan untuk memungkinkan anak berkebutuhan khusus menikmati hak dasar mereka sebagai warga negara. Sekolah inklusif ini membutuhkan pelayanan yang berbeda dari sekolah lainnya. Pelayanan adalah pekerjaan seseorang atau kelompok organisasi yang menyediakan layanan dalam bentuk barang atau jasa untuk memenuhi harapan pengguna, yang tingkat kepuasannya hanya dapat dirasakan oleh pengguna (Thahir, 2023). Oleh karena itu, sebuah negara memerlukan pelayanan yang sangat prima. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat akan bergantung pada kepuasan masyarakat.

Kualitas layanan pendidikan di sekolah inklusi sangat penting untuk memastikan bahwa setiap siswa, terlepas dari latar belakang, kebutuhan, atau kemampuan mereka, memiliki akses ke pendidikan berkualitas tinggi. Sekolah inklusi memiliki tanggung jawab yang besar untuk menciptakan lingkungan belajar yang inklusif yang mendukung, mendukung, dan mendorong perkembangan setiap siswa. Oleh karena itu, sangat penting untuk melakukan analisis menyeluruh terhadap kualitas layanan pembelajaran yang ditawarkan oleh sekolah inklusi; analisis ini tidak hanya melihat aspek akademik tetapi juga menitik beratkan pada kesejahteraan emosional, sosial, dan psikologis siswa. Analisis kualitas layanan pembelajaran dapat membantu membuat strategi pembelajaran yang lebih baik melalui identifikasi kekuatan, kelemahan, dan kebutuhan siswa.

Analisis kualitas layanan pembelajaran di sekolah inklusi juga melibatkan evaluasi terhadap penggunaan teknologi, metode pengajaran yang digunakan, kurikulum yang disesuaikan, pelatihan bagi guru untuk mendukung kebutuhan inklusif, serta keterlibatan orang tua dan komunitas dalam mendukung proses pendidikan inklusif tersebut. Melalui analisis yang komprehensif, sekolah inklusi dapat memperkuat keberhasilan mereka dalam menciptakan lingkungan belajar yang menyambut semua siswa, memastikan bahwa setiap individu merasa dihargai, dan memberikan kesempatan yang adil bagi semua siswa untuk meraih potensi maksimal mereka.

## METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif melalui pendekatan *study literatur (library research)*. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kualitas pelayanan pembelajaran di sekolah inklusi. Menganalisis kualitas layanan pembelajaran di sekolah inklusif melalui metode penelitian kualitatif menggunakan pendekatan penelitian literatur memerlukan penelusuran yang mendalam terhadap berbagai sumber informasi. Dalam pendekatan ini, peneliti mengumpulkan data dari berbagai literatur, jurnal akademik, buku teks, dan dokumen terkait untuk memahami aspek kualitas layanan pembelajaran di sekolah inklusi. Melalui analisis kualitatif, peneliti dapat mengidentifikasi pola, *trend*, dan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan tersebut. Misalnya, melalui tinjauan literatur, peneliti dapat mengidentifikasi praktik terbaik untuk mendukung inklusi, hambatan implementasi, dan dampak berbagai strategi pembelajaran terhadap pengalaman belajar siswa berkebutuhan khusus. Penggunaan pendekatan literatur dalam penelitian kualitatif dan analisis kualitas kesempatan pembelajaran di sekolah inklusif dari sudut pandang teoritis dan praktis bertujuan

untuk didasarkan pada landasan yang kokoh. Hasil penelitian ini dapat menyarankan berbagai rekomendasi untuk meningkatkan kualitas layanan pembelajaran di lingkungan inklusif. Lebih lanjut, pemahaman menyeluruh mengenai landasan teori dan *best practice* dari berbagai sumber literatur memberikan gambaran menyeluruh mengenai evaluasi dan pengembangan program inklusi di sekolah, sehingga tercipta sistem pendidikan inklusif yang lebih baik.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pendidikan merupakan kebutuhan pokok setiap orang untuk meningkatkan kualitas hidup yang lebih layak. Pendidikan adalah kunci untuk membuka pintu kesempatan, karena melalui pendidikan, seseorang dapat memperoleh pengetahuan, keterampilan, dan pemahaman yang diperlukan untuk meraih cita-cita serta berkontribusi secara positif dalam masyarakat. Pendidikan bagi anak-anak berkebutuhan khusus adalah fondasi yang tak ternilai, karena memberikan mereka kesempatan untuk berkembang sesuai potensi masing-masing, menemukan kekuatan mereka, dan menjadi bagian yang tak terpisahkan dari masyarakat yang inklusif. Hal tersebut tertera pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional Pasal 5 ayat (1) yang menyatakan bahwa setiap warga negara mempunyai hak yang sama untuk memperoleh pendidikan yang bermutu. Pasal 51 pada UU Republik Indonesia No. 23 Tahun 2002 Tentang Perlindungan Anak, terhadap anak-anak yang menyandang cacat fisik/mental diberikan kesempatan yang sama dan aksesibilitas untuk memperoleh pendidikan luar biasa, semua anak mempunyai hak yang sama untuk tidak didiskriminasikan dan memperoleh pendidikan yang bermutu sesuai potensi dan kebutuhannya. Oleh karena itu, dibutuhkan sekolah inklusi yang memiliki kualitas pelayanan yang mampu menunjang pembelajaran, khususnya anak-anak berkebutuhan khusus.

Kualitas layanan pembelajaran di sekolah inklusi memainkan peran penting dalam memastikan bahwa setiap siswa, tanpa memandang latar belakang atau kemampuan siswa berkebutuhan khusus, mendapat pendidikan yang sesuai dan mendukung perkembangan siswa berkebutuhan khusus secara menyeluruh (Sari et al., 2023). Fokus pada pendekatan inklusif, sekolah ini menyediakan lingkungan yang mendukung, sarana pembelajaran yang terpadu, dan pengajaran yang disesuaikan kebutuhan individual siswa, memungkinkan interaksi positif antara siswa berkebutuhan khusus dan rekan-rekan mereka, serta mempersiapkan mereka untuk berhasil dalam lingkungan yang beragam. Integrasi, pemahaman mendalam terhadap kebutuhan siswa, serta penerapan strategi pembelajaran yang relevan dan beragam adalah inti dari kualitas layanan pembelajaran yang diberikan di sekolah inklusi, yang bertujuan untuk menciptakan pengalaman belajar yang inklusif, responsif, dan membantu setiap siswa untuk mencapai potensi maksimal mereka.

Sekolah inklusi masih jarang ditemukan, tetapi tawaran pendidikan inklusif yang mengakomodasi semua anak tanpa terkecuali dengan pola sistem yang menyesuaikan anak dan bukan sebaliknya setidaknya telah menginklusi orang-orang yang tereksklusi dengan mutu pendidikan yang sama. Hasil penelitian menunjukkan bahwa anak-anak berkebutuhan khusus dapat berkomunikasi dengan baik meskipun sedikit lambat dalam menangkap pesan yang disampaikan dan dapat berinteraksi secara sosial dengan lingkungan mereka, tetapi tidak dapat dipisahkan dari gangguan yang tidak fokus. Di sekolah inklusi menerima ABK dari berbagai latar belakang yaitu *disleksia, down syndrome hingga autism*. Untuk meningkatkan kualitas layanan pembelajaran di sekolah inklusi di Jepara, perlu dilakukan upaya-upaya untuk memperbaiki layanan pendidikan inklusif dan layanan di sekolah inklusi. Hal ini dapat dilakukan dengan cara meningkatkan kualitas layanan pendidikan inklusif dan layanan di

sekolah inklusi, meningkatkan kualitas guru dan tenaga pendidik, serta meningkatkan kualitas sarana dan prasarana pendidikan inklusif dan layanan di sekolah inklusi

Berdasarkan hasil observasi di salah satu sekolah inklusi di Jepara. Kualitas layanan yang diberikan pihak sekolah kepada ABK sudah cukup baik. Penyediaan ruang kelas khusus untuk ABK dengan berbagai media pembelajaran yang dapat membantu perkembangan ABK. Namun, dari tenaga pendidik sangat disayangkan. Hal ini dikarenakan tidak adanya guru khusus yang menangani anak-anak berkebutuhan khusus. Dan juga kurangnya layanan kesehatan yang disediakan di sekolah inklusi.

Kualitas layanan pembelajaran di sekolah inklusi sangat penting karena mencerminkan kemampuan sekolah untuk menyediakan lingkungan pendidikan yang mendukung bagi semua siswa, termasuk siswa yang memiliki kebutuhan khusus. Menurut Pararusman (Fakih, 2019) ada lima dimensi dalam menilai kualitas pelayanan yakni *Tangible* (bukti fisik layanan), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *empathy* (kepedulian).

## 1. *Tangible* (bukti fisik layanan)

*Tangible* adalah dimensi kualitas layanan yang berkaitan pada bukti fisik dari layanan yang diberikan. Bukti fisik ini dapat berupa fasilitas, peralatan, atau perlengkapan yang digunakan dalam memberikan layanan. Dalam konteks sekolah inklusi, *tangible* dapat diwujudkan dalam hal-hal berikut:

- a. Ketersediaan fasilitas yang ramah disabilitas, seperti jalan yang landai, ramp, toilet yang *accessible*, dan ruang kelas yang dilengkapi peralatan pendukung untuk ABK.
- b. Ketersediaan peralatan dan perlengkapan yang sesuai kebutuhan ABK, seperti kursi roda, tongkat, alat bantu dengar, dan alat peraga khusus.
- c. Kebersihan dan kerapian lingkungan sekolah.

Contoh penerapan *tangible* di sekolah inklusi:

- a. Sekolah memiliki jalan yang landai dan ramp untuk memudahkan ABK yang menggunakan kursi roda.
- b. Sekolah memiliki toilet yang *accessible* dilengkapi pegangan tangan dan toilet duduk yang lebih tinggi untuk ABK yang memiliki keterbatasan mobilitas.
- c. Sekolah memiliki ruang kelas yang dilengkapi alat bantu dengar untuk ABK yang memiliki gangguan pendengaran.
- d. Sekolah memiliki alat peraga khusus untuk ABK yang memiliki gangguan penglihatan.
- e. Sekolah selalu menjaga kebersihan dan kerapian lingkungan sekolah.

## 2. *Reliability* (kehandalan)

*Reliability* adalah dimensi kualitas layanan yang berkaitan pada kemampuan layanan untuk memenuhi harapan pelanggan secara konsisten. Dalam konteks sekolah inklusi, *reliability* dapat diwujudkan dalam hal-hal berikut:

- a. Ketepatan waktu dalam memberikan layanan, seperti penyampaian materi pembelajaran, penyelenggaraan kegiatan ekstrakurikuler, dan pelaksanaan evaluasi.
- b. Ketersediaan layanan yang dibutuhkan oleh ABK, seperti layanan bimbingan dan konseling, layanan kesehatan, dan layanan terapi.
- c. Kesesuaian layanan terhadap kebutuhan ABK.

Contoh penerapan *reliability* di sekolah inklusi:

- a. Guru menyampaikan materi pembelajaran tepat waktu dan sesuai kurikulum.

- b. Sekolah menyediakan layanan bimbingan dan konseling untuk membantu ABK dalam mengatasi masalah belajar dan sosial.
- c. Sekolah bekerjasama bersama tenaga kesehatan untuk memberikan layanan kesehatan bagi ABK.
- d. Sekolah bekerjasama bersama tenaga terapis untuk memberikan layanan terapi bagi ABK.

### 3. *Responsiveness* (daya tanggap)

*Responsiveness* adalah dimensi kualitas layanan yang berkaitan pada kemampuan layanan untuk menanggapi kebutuhan dan permintaan pelanggan secara cepat dan tepat. Dalam konteks sekolah inklusi, *responsiveness* dapat diwujudkan dalam hal-hal berikut:

- a. Kecepatan dan ketepatan guru dalam menanggapi pertanyaan dan kebutuhan ABK.
- b. Kecepatan dan ketepatan sekolah dalam menangani masalah yang dihadapi ABK.
- c. Kesiapan sekolah untuk mendengarkan dan menindaklanjuti saran dan masukan dari ABK dan orang tua.

Contoh penerapan *responsiveness* di sekolah inklusi:

- a. Guru memberikan jawaban yang jelas dan tepat atas pertanyaan ABK.
- b. Sekolah segera menghubungi orang tua jika ABK mengalami masalah di sekolah.
- c. Sekolah mengadakan rapat bersama ABK dan orang tua untuk membahas masalah yang dihadapi ABK.

### 4. *Assurance* (jaminan)

*Assurance* adalah dimensi kualitas layanan yang berkaitan pada kemampuan layanan untuk memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada pelanggan. Pada konteks sekolah inklusi, *assurance* dapat diwujudkan dalam hal-hal berikut:

- a. Profesionalisme guru dan tenaga pendidik lainnya dalam memberikan layanan kepada ABK.
- b. Keamanan dan kenyamanan lingkungan sekolah bagi ABK.
- c. Keterbukaan dan kejujuran sekolah dalam memberikan informasi kepada ABK dan orang tua.

Contoh penerapan *assurance* di sekolah inklusi:

- a. Guru memiliki kompetensi dan keterampilan yang memadai dalam memberikan layanan kepada ABK.
- b. Sekolah memiliki sistem keamanan yang memadai untuk melindungi ABK dari bahaya.
- c. Sekolah memberikan informasi yang akurat dan transparan kepada ABK dan orang tua.

### 5. *Empathy* (kepedulian)

*Empathy* adalah dimensi kualitas layanan yang berkaitan pada kemampuan layanan untuk memahami dan berempati terhadap kebutuhan dan perasaan pelanggan. Pada konteks sekolah inklusi, *empathy* dapat diwujudkan dalam hal-hal berikut:

- a. Kesadaran dan pemahaman guru dan tenaga pendidik lainnya terhadap kebutuhan dan perasaan ABK.
- b. Sikap hormat dan menghargai ABK dari semua pihak di sekolah.
- c. Lingkungan sekolah yang kondusif dan ramah bagi ABK.

Contoh penerapan *empathy* di sekolah inklusi:

- a. Guru memahami kesulitan belajar yang dihadapi ABK dan memberikan bantuan yang sesuai.

- b. Sekolah memberikan kesempatan bagi ABK untuk berpartisipasi dalam kegiatan sekolah.
- c. Sekolah menyediakan fasilitas dan layanan yang sesuai kebutuhan ABK.

Penerapan kelima dimensi kualitas layanan ini penting di sekolah inklusif. Tujuannya adalah untuk memberikan layanan pendidikan yang bermutu kepada seluruh peserta didik, termasuk ABK.

## SIMPULAN

Pendidikan inklusif merupakan salah satu bentuk pendidikan yang memberikan kesempatan bagi semua anak, termasuk anak berkebutuhan khusus (ABK), untuk mendapatkan pendidikan yang berkualitas dan setara. Kualitas layanan pembelajaran di sekolah inklusi memainkan peran penting dalam memastikan bahwa ABK dapat belajar dan berkembang secara optimal. Undang-undang mendukung akses pendidikan yang inklusif untuk semua anak, namun masih ada tantangan dalam memberikan layanan pendidikan yang bermutu di sekolah inklusi. Kualitas layanan pendidikan di sekolah inklusi dapat dinilai dari lima dimensi: *tangible* (bukti fisik layanan), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (kepedulian). Meningkatkan kualitas layanan pendidikan inklusif memerlukan perbaikan dalam fasilitas, peningkatan ketersediaan guru khusus untuk ABK, akses layanan kesehatan, serta memperhatikan dimensi-dimensi kualitas layanan yang telah disebutkan. Dengan memperbaiki aspek-aspek ini, sekolah inklusi dapat lebih efektif dalam menyediakan lingkungan belajar yang mendukung bagi semua siswa, termasuk mereka yang memiliki kebutuhan khusus.

Penerapan kelima dimensi kualitas layanan ini penting di sekolah inklusif untuk memberikan layanan pendidikan yang bermutu kepada seluruh peserta didik, termasuk ABK. Berikut adalah beberapa rekomendasi untuk meningkatkan kualitas layanan pembelajaran di sekolah inklusi:

- a. Peningkatan sarana dan prasarana yang ramah disabilitas
- b. Peningkatan kompetensi dan keterampilan guru dalam memberikan layanan pendidikan bagi ABK
- c. Pengembangan program layanan pendidikan yang sesuai kebutuhan ABK
- d. Pengembangan budaya sekolah yang inklusif dan ramah bagi ABK

Penerapan kelima dimensi kualitas layanan dan rekomendasi di atas, diharapkan sekolah inklusi dapat memberikan layanan pendidikan yang berkualitas dan setara bagi semua peserta didik, termasuk ABK.

## DAFTAR PUSTAKA

- Undang-Undang Republik Indonesia No.20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional.
- Apriati, Y. (2021). Pelaksanaan Pembelajaran Siswa Tunagrahita di Sekolah Inklusif (Studi Kasus: Smp Negeri 191 Jakarta Barat). *Jurnal Ortopedagogia*, 7(1), 23. <https://doi.org/10.17977/um031v7i12021p23-28>
- Munajah, R., Marini, A., & Sumantri, M. S. (2021). Implementasi Kebijakan Pendidikan Inklusi di Sekolah Dasar. *Jurnal Basicedu*, 5(3), 1183–1190. <https://doi.org/10.31004/basicedu.v5i3.886>
- Fakih, M. (n.d.). Copyright©2019 Penerbit Media Sahabat Cendekia Pondok Maritim Indah Blok PP-7, Balas Klumprik, Wiyung, Kota Surabaya 60222 Telp. 0881-3223-878 penerbitmsc@gmail.com IKAPI No. 228/JTI/2019.
- Angreni, S., & Sari, R. T. (2022). Analisis Pembelajaran Anak Berkebutuhan Khusus di

- Sekolah Dasar Inklusi Kota Padang. *Jurnal Cakrawala Pendas*, 8(1), 94–102.
- Sari, R. T., Yani, D., Adawiyah, S., Oktaviani, S. A., Isnaini, P. N., & Prihantini, P. (2023). Peran Guru dalam Suksesnya Implementasi Kebijakan Pendidikan Inklusif di Sekolah Dasar. *Indo-MathEdu Intellectuals Journal*, 4(3), 2241–2251.
- Thahir, M. (2023). *Manajemen Mutu Sekolah*. Indonesia Emas Group.

\_\_\_\_\_. *Undang-Undang Republik Indonesia No. 23 Tahun 2002 Tentang Perlindungan Anak*.