

ABSTRAK

EVILKA DIANA SARI, NPM : 2022011, Judul “KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN PADA SEKOLAH LUAR BIASA NEGERI BALANGAN (SLBN BALANGAN) KECAMATAN PARINGIN KABUPATEN BALANGAN” pembimbing Bapak **MUHAMAD ARSYAD S.Pd., I M.AP** sebagai Pembimbing I dan Bapak **SELAMAT RIADI S.Sos., M.AP** sebagai Pembimbing II.

Penelitian ini berfokus pada Kualitas Pelayanan Pendidikan Di Sekolah Luar Biasa Negeri (SLBN) Balangan, Kecamatan Paringin, Kabupaten Balangan. Fenomena masalah penelitian ini dilatarbelakangi permasalahan yaitu: keterbatasan sarana prasarana, kurangnya tenaga pendidik profesional, ketidaksesuaian antara tindakan guru dan harapan orang tua. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan pendidikan di SLBN Balangan serta faktor-faktor yang mempengaruhinya.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan menggunakan teknik purposive sampling dengan 10 informan. Pengumpulan data penelitian dilakukan dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun teknik analisa data meliputi reduksi data, penyajian data, penyimpulan dan verifikasi. Adapun uji kredibilitas data meliputi perpanjangan pengamatan, meningkatkan ketekunan, triangulasi, menggunakan bahan referensi, dan mengadakan *member check*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Pendidikan Di Sekolah Luar Biasa Negeri (SLBN) Balangan kurang baik. Dilihat pada Indikator ketersediaan sarana prasarana kurang baik, karena tidak ada ruangan berkebutuhan khusus. Kondisi sarana prasarana kurang baik, karena banyak sarana prasarana yang rusak. Indikator konsistensi pelayanan kurang baik, karena sebagian guru mengemban tugas lebih dari satu. Indikator ketepatan waktu kurang baik, karena jam pelayanan pembelajaran tidak sesuai. Keakuratan pelayanan yang diberikan cukup baik, karena sebagian guru sudah akurat dan handal. Indikator kesiapan dalam melayani cukup baik karena sebagian guru sudah sigap melayani. Kesiapan memberikan bantuan sudah baik, karena ada kelompok kerja guru. Indikator kompetensi/keahlian sudah baik, karena pendidik lulusan S1 PLB. Keamanan dan perlindungan kurang baik, karena tidak ada jalur kursi roda. Indikator perhatian terhadap anak didik cukup baik, karena guru mengasah kemampuan anak. Memahami kebutuhan anak didik sudah baik, karena guru memahami kebutuhan anak. Faktor-faktor yang akan memengaruhi terbagi menjadi dua yaitu faktor pendorong terdiri dari komitmen tenaga pendidik dan dukungan dana bos. Dan faktor penghambat, dana yang kurang memadai, kurangnya sinergi dan komitmen orang tua, dan kekurangan guru.

Untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendidikan pada SLBN Balangan maka disarankan untuk memprioritaskan kelengkapan sarana prasarana, terus dukung kemandirian anak di rumah sesuai metode pembelajaran di sekolah, dan mengadakan pelatihan internal atau *sharing session* rutin.