

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan pesat pemikiran manusia, yang ditandai dengan berbagai perubahan di segala bidang kehidupan, menjadikan makna dan pengertian pendidikan dipengaruhi oleh banyak komponen secara holistik. Berbagai variasi pendidikan, kemajuan teknologi, kombinasi pola pikir para filsafat pendidikan, serta doktrin nilai-nilai yang dianut oleh suatu negara, semuanya turut mempengaruhi pemahaman pendidikan di tempat tersebut. Jika melihat asal kata secara etimologis, pendidikan berasal dari bahasa Yunani, yaitu "*pedagogie*", yang merupakan gabungan dari dua kata, "*pais*" yang berarti anak dan "*agogos*" yang berarti membimbing. Oleh karena itu, pedagogi dapat diartikan sebagai seni membimbing anak (Hidayat & Abdillah, 2019, dalam buku Nurbaya, 2024).

Secara sederhana, pendidikan bermakna sebagai suatu usaha manusia untuk membentuk kepribadian sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku dalam masyarakat dan kebudayaannya. Dengan demikian, sekecil apa pun peradaban suatu masyarakat, di dalamnya pasti berlangsung proses pendidikan. Oleh karena itu, pendidikan sering diartikan sebagai proses yang selalu berlangsung sepanjang kehidupan manusia. Pada hakikatnya, pendidikan merupakan usaha manusia untuk melestarikan kehidupan.

“Setiap warga negara berhak mendapatkan pendidikan”. Begitulah bunyi pasal 31 Ayat 1 UUD 1945, ini berarti pendidikan adalah hak yang dilindungi oleh konstitusi dan mutlak untuk didapatkan oleh semua orang tak terkecuali

mereka yang memiliki keterbatasan fisik atau mental. Di sinilah peran penting Sekolah Luar Biasa atau yang disebut dengan SLB. Pendidikan untuk mereka bukan saja menjadi keharusan namun juga sebuah keniscayaan bagi harapan hidup mereka di masa depan. Tidak sedikit bagi anak-anak berkebutuhan khusus dapat mengembangkan kemampuannya melalui pendidikan dan pengasuhan yang tepat.

Anak berkebutuhan khusus didefinisikan sebagai anak yang membutuhkan pendidikan serta layanan khusus untuk mengembangkan potensi kemanusiaan mereka secara sempurna. Penyebutan sebagai anak berkebutuhan khusus, dikarenakan dalam memenuhi kebutuhan hidupnya, anak ini membutuhkan bantuan layanan pendidikan, layanan sosial, layanan bimbingan dan konseling dan berbagai jenis lainnya yang bersifat khusus.

Melalui pendidikan, individu diharapkan dapat menjadi pribadi yang mandiri serta memiliki berbagai keterampilan yang berguna sebagai bekal untuk masa depan mereka. Termasuk dalam hal ini adalah anak-anak berkebutuhan khusus yang menempuh pendidikan di Sekolah Luar Biasa (SLB), yang dapat memperoleh pelayanan pendidikan. SLB memiliki peran penting dalam menyediakan layanan pendidikan yang tepat dan optimal agar anak berkebutuhan khusus dapat tumbuh dan berkembang secara maksimal sesuai dengan potensi dan kemampuannya.

Pelayanan untuk anak-anak berkebutuhan khusus harus dipandang lebih serius dari berbagai pihak sehingga tidak akan terjadi isolasi pada mereka yang menderita kelainan. Maka untuk itu upaya pemerintah dalam reformasi pada pelayanan, baik pelayanan memberikan pendidikan maupun pelayanan secara

materi yang ditunjukkan kepada anak berkebutuhan khusus sangat penting karena biar sumber daya manusianya bisa berfungsi secara maksimal. Jadi upaya ini perlu dukungan dari berbagai pihak yaitu pihak pemerintah, masyarakat maupun sekolah atau yayasan lembaga sebagai pelaksanaan operasional dalam memberikan pelayanan.

Dengan hadirnya lembaga-lembaga sosial atau Sekolah Luar Biasa diharapkan mampu meningkatkan atau memajukan tumbuh kembang anak berkebutuhan khusus melalui pengasuhannya, maupun pendidikan, pelayanan keterampilannya yang telah diberikan dengan mengupayakan berbagai bentuk pelayanan-pelayanan khusus lainnya dan layak untuk menunjang perkembangan pada diri anak berkebutuhan khusus.

Begitu pula dengan hadirnya sebuah lembaga pendidikan yang bernama SLBN Paringin yang beralamat di Kecamatan Paringin, merupakan salah satu Sekolah Luar Biasa yang bergerak untuk menampung anak-anak berkebutuhan khusus, SLBN Balangan terbentuk sejak tahun 2006 di sekolah ini terdapat berbagai permasalahan sosial baik itu gangguan pada mental, fisik, maupun emosional yang dialami oleh anak. Sekolah ini menerima anak-anak berkebutuhan khusus baik dari keluarga kurang mampu, keluarga mampu, anak yatim, anak piatu, anak yatim-piatu dan juga dari lingkungan masyarakat umum tanpa memandang suku dan budaya. SLBN Paringin terdapat juga berbagai layanan pendidikan berupa pelajaran akademik yaitu pembelajaran kurikulum, layanan pembelajaran untuk anak berkebutuhan khusus seperti (melatih kemandirian dan terapi), layanan keterampilan melalui kegiatan bengkel keterampilan seperti (sasirangan, kriya kayu, tata busana, tata

kecantikan, hantaran, merangkai bunga, kreasi barang bekas) kegiatan ekstrakurikuler seperti sepak bola, dan layanan untuk ke jenjang lanjutan setelah lulus sekolah.

Berdasarkan hasil observasi awal fenomena masalah yang muncul di SLBN Balangan Kecamatan Paringin yaitu:

1. Keterbatasan Sarana Prasarana, yang mana di lihat dari hasil observasi dan data di SLBN Balangan terdapat beberapa sarana prasarana yang tidak ada yaitu, ruang khusus, ruangan yang seperti kamar kecil untuk anak berkebutuhan khusus tunarungu, tunanetra, tunadaksa, dan autisme, dibutuhkannya lagi alat seperti laptop, kursi roda, tongkat, audio meter, alat keberkatan seperti kriya kayu, tata boga, bina diri, dan perlengkapan *masage*.
2. Kurangnya tenaga pendidik profesional, berdasarkan observasi, data dan wawancara singkat dengan ibu kepala sekolah luar biasa bahwa di SLBN Balangan kekurangan tenaga pendidik, tenaga pendidik berjumlah 18 orang, 12 tenaga pendidik berkebutuhan khusus dan 6 orang guru mata pelajaran, tidak ada guru di bidang keterampilan, sehingga guru kelas harus melayani memberikan pembelajaran keterampilan yang bukan bidangnya, mereka juga mengemban tugas memberikan layanan 2 kelas setiap satu gurunya menyebabkan beban tugas meningkat membuat mereka sedikit kewalahan. SLBN Balangan membutuhkan 7 guru pendidikan khusus, 3 guru bidang *study* (olahraga, seni budaya dan tata boga).
3. Ketidaksesuaian antara tindakan guru dan harapan orang tua, hal ini terjadi karena kurangnya komunikasi yang efektif, kurangnya empati serta

kurangnya pemahaman orang tua terhadap metode pembelajaran anak berkebutuhan khusus (ABK). Contohnya, guru mengajarkan kemandirian seperti memakai sepatu sendiri, namun orang tua merasa kasihan dan membantu, sampai ada orang tua yang selalu ikut menemani anaknya kemanapun, sehingga mengganggu proses pembelajaran. Demikian pula, saat guru menenangkan anak hiperaktif dengan mengunci di kursi agar fokus, orang tua tidak setuju karena merasa kasihan.

Berdasarkan fenomena tersebut maka penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai **“KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN PADA SEKOLAH LUAR BIASA NEGERI BALANGAN (SLBN BALANGAN) KECAMATAN PARINGIN KABUPATEN BALANGAN”**.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Pendidikan Pada Sekolah Luar Biasa Negeri Balangan (SLBN Balangan) Kecamatan Paringin Kabupaten Balangan?
2. Faktor apa saja yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pendidikan Pada Sekolah Luar Biasa Negeri Balangan (SLBN Balangan) Kecamatan Paringin Kabupaten Balangan?

C. Fokus Penelitian

Fokus penelitian merupakan suatu rangkaian bentuk susunan permasalahan yang dijelaskan sebagai pusat atau pokok pembahasan dalam sebuah penelitian agar memiliki fokus yang tepat, memiliki konsentrasi sebagai pedoman arah suatu penelitian sehingga mampu mengumpulkan data mencari informasi dan melakukan analisis data sesuai dengan tujuan penelitian.

Penelitian difokuskan pada Kualitas Pelayanan Pendidikan Pada Sekolah Luar Biasa Negeri Balangan (SLBN Balangan) Kecamatan Paringin Kabupaten Balangan, yang mengarah berdasarkan teori Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1988) dalam buku Helpiastuti S.B, *et al* (2025:160) yaitu:

1. *Tangibles* (Bukti Fisik)
2. *Reliability* (Keandalan)
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)
4. *Assurance* (Jaminan Keamanan)
5. *Empathy* (Empati)

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Dengan latar belakang fenomena yang tercermin pada judul, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara detail mengenai:

- a. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Pendidikan Pada Sekolah Luar Biasa Negeri Balangan (SLBN Balangan) Kecamatan Paringin Kabupaten Balangan.
- b. Untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pendidikan Pada Sekolah Luar Biasa Negeri Balangan (SLBN Balangan) Kecamatan Paringin Kabupaten Balangan.

2. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Manfaat Teoritis
 - 1) Manfaat bagi Lingkungan Akademik

Penelitian ini disusun sebagai salah satu syarat dalam

penyelesaian studi pada Program Studi Administrasi Publik di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.

2) Manfaat bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan sumber informasi bagi para peneliti yang tertarik untuk mendalami topik kualitas pelayanan di masa depan.

b. Manfaat Praktis

1) Manfaat Bagi Penulis

Hasil penelitian ini akan menambah wawasan dan pengetahuan, terutama di bidang pelayan publik yang berkaitan dengan masalah administrasi.

a) Memberikan informasi dan referensi menjadi untuk meningkatkan kualitas layanan dalam proses pembelajaran.

b) Menyediakan data terkait tingkat kualitas layanan pendidikan sebagai bahan pertimbangan dan evaluasi guna meningkatkan mutu layanan tersebut.

2) Manfaat Bagi Sekolah Luar Biasa Negeri Paringin (SLBN Paringin)

Hasil penelitian dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pendidikan.