

**KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN PADA SEKOLAH
LUAR BIASA NEGERI BALANGAN (SLBN BALANGAN)
KECAMATAN PARINGIN KABUPATEN BALANGAN**

PROPOSAL SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1)
Pada Program Studi Administrasi Publik



OLEH

EVILKA DIANA SARI

NPM : 2022011

**SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA)
AMUNTAI**

2026

TANDA PERSETUJUAN

Menerangkan Mahasiswa di bawah ini atas nama:

Nama : Evilka Diana Sari

NPM 2022011

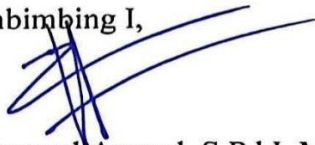
Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : **Kualitas Pelayanan Pendidikan Pada Sekolah Luar Biasa
Negeri Balangan (SLBN Balangan) Kecamatan Paringin
Kabupaten Balangan**

Setelah diseminarkan dan diadakan perbaikan sepenuhnya kami dapat menyetujui proposal skripsi atas nama di atas untuk dilanjutkan ke pembimbing skripsi pada program studi administrasi publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.

Amuntai, Oktober 2025

Pembimbing I,



Muhamad Arsyad, S.Pd.I, M.A.P.
NUPTK. 5636753654130102

Pembimbing II,



Selamat Riadi, S.Sos, M.A.P
NUPTK. 8641771672130312



Mengetahui

Pt. Ketua Prodi Administrasi Publik,



Ahmad Baihaqi, S.Sos, M.A
NIK. 199211004 201509 021

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya yang dilimpahkan. Dengan izin dan kehendak Allah Swt. Proposal skripsi ini sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan Gelar Sarjana (S1) Pada Jurusan Administrasi Publik dengan judul **“KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN PADA SEKOLAH LUAR BIASA NEGERI BALANGAN (SLB BALANGAN) KECAMATAN PARINGIN KABUPATEN BALANGAN”** dapat diselesaikan dengan baik dan lancar.

Dalam proses penyusunan proposal skripsi ini, saya menyadari betapa berharganya bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Sumbangan pikiran dan data yang penulis terima sangat membantu penulis dalam memahami dan mengembangkan ide penelitian, untuk itu peneliti mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak Dr. Reno Affrian, S.Sos., M.AP. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.
2. Bapak Ahmad Baihaqi, S.Sos., M.A. selaku Plt Ketua Program Studi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.
3. Bapak Muhamad Arsyad S. Pd., I M.AP selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak membantu, memberikan pengarahan, bimbingan dan petunjuk kepada penulis sehingga proposal skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Bapak Selamat Riadi, S.Sos., M.AP selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak membantu, memberikan pengarahan, bimbingan dan petunjuk kepada penulis sehingga proposal skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Ibu Norhayati, S.Pd selaku Kepala Sekolah Luar Biasa Negeri Balangan (SLBN Balangan) yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian dan mau berpartisipasi memberikan informasi serta data-data yang ada di Sekolah Luar Biasa Negeri Balangan (SLBN Balangan) Kecamatan Paringin Kabupaten Balangan.
6. Seluruh dosen beserta staf tata usaha beserta jajarannya yang ada di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.
7. Seluruh pegawai yang ada di Sekolah Luar Biasa Negeri Paringin (SLBN

Paringin) Kabupaten Balangan, terutama yang memberikan data serta informasinya kepada penulis.

8. Kedua orang tua tercinta terima kasih atas setiap doa, dukungan, dan pengorbanan yang telah kalian berikan sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini.
9. Kakak dan adik tersayang makasih atas semua dukungan, semangat dan cinta yang kalian berikan yang pada akhirnya proposal skripsi penulis dapat terselesaikan.
10. Kepada diriku yang tercinta, terima kasih sudah berjuang melewati semua badai, terima kasih sudah menjadi inspirasi bagi diri sendiri untuk menyelesaikan skripsi ini.
11. Seluruh teman-teman yang terkait dalam penyelesaian skripsi ini yang tak bisa penulis sebutkan satu per satu.

Penulisan proposal skripsi ini menjadi momen penting bagi penulis dalam memulai perjalanan penelitian yang diharapkan mampu memberikan wawasan baru. Penulis secara terbuka menerima masukan dari berbagai pihak. Besar harapan penulis agar karya ini membawa manfaat serta dapat menjadi pijakan kokoh bagi pengembangan ilmu di masa mendatang. Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua yang telah memberikan dukungan dan motivasi tanpa henti.

Amuntai, November 2025

Penulis,

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	v
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Fokus Penelitian	5
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
BAB II LANDASAN TEORI.....	8
A. Hasil Penelitian Terdahulu	8
B. Tinjauan Teoritis	10
1. Pengertian Pelayanan Publik.....	10
2. Jenis Pelayanan Publik.....	12
3. Standar Pelayanan Publik	15
4. Kualitas Pelayanan	23
5. Asas-asas Pelayanan.....	25
6. Pendidikan Nasional	26
7. Sekolah Luar Biasa (SLB)	31
C. Kerangka Pemikiran.....	33
BAB III METODE PENELITIAN.....	35
A. Lokasi Penelitian	35
B. Pendekatan Penelitian	35
C. Tipe Penelitian.....	36
D. Data dan Sumber Data Penelitian.....	36
E. Desain Operasional Penelitian.....	39
F. Teknik Pengumpulan Data	40
G. Teknik Analisis Data	43
H. Uji Kredibilitas Data	45

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3. 1 Informan Penelitian	38
Tabel 3. 2 Desain Operasional Penelitian	39

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	34

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.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Hasil Penelitian Terdahulu

Untuk memperkuat landasan teori dan konteks penelitian, penulis merujuk pada berbagai hasil penelitian terdahulu yang relevan, di antaranya adalah sebagai berikut:

1. **Siti Mujahadah, 2020.** Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.

Dengan judul penelitian **“Kualitas Layanan Pendidikan Bagi Anak Berkebutuhan Khusus (ABK) Di SDN Inklusi Banjang 2 Kecamatan Banjang Kabupaten Hulu Sungai Utara”**. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan teknik reduksi data, penyajian data, dan verifikasi/penarikan simpulan. Untuk mengupayakan keabsahan data, dilakukan uji kredibilitas data yang meliputi perluasan pengamatan, peningkatan persistensi, triangulasi, analisis kasus negatif, penggunaan bahan referensi, dan melakukan member check. Hasil penelitian menunjukkan bahwa di SDN Inklusi Banjang 2, mutu layanan pendidikan belum terlaksana dengan baik. Pertama, dari segi bukti fisik, penyediaan sarana dan prasarana serta sumber daya manusia belum terkelola dengan baik, dengan fasilitas dan peralatan pendukung yang belum memadai, kekurangan guru khusus inklusif, beberapa guru memiliki latar belakang pendidikan yang tidak relevan, tidak tersedianya tenaga administrasi sekolah, dan tenaga ahli yang dibutuhkan belum hadir. Kedua, dari segi

keandalan, ketersediaan perangkat kurikulum dan prosedur kerja kurang baik; kurikulum pembelajaran belum dimodifikasi secara optimal, dan kurangnya koordinasi dan kolaborasi antara kepala sekolah, guru, tenaga administrasi sekolah, program pendampingan, dan layanan bantuan khusus untuk anak berkebutuhan khusus (ABK). Ketiga, dari segi daya tanggap, kecepatan dan ketepatan layanan masih kurang; beberapa guru masih ceroboh dalam mengidentifikasi siswa untuk memahami latar belakang dan kebutuhan mereka, dan desain kurikulum belum didukung oleh bahan ajar yang memadai sesuai dengan keragaman potensi dan kondisi siswa. Keempat, dari segi jaminan, kemampuan membangun kepercayaan pelanggan dan kesantunan sudah baik; Guru bertanggung jawab dalam memberikan jaminan non diskriminasi selama proses pembelajaran, didukung oleh guru dan staf administrasi yang berbicara dengan sopan kepada siswa. Kelima, dalam hal empati, sikap ramah, dan kemampuan memahami kebutuhan siswa, guru, orang tua, dan masyarakat telah diperhatikan dalam proses pembelajaran.

2. **Dwi Sandra, 2023.** Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Dengan judul penelitian **“Analisis Kualitas Pelayanan Pendidikan Bagi Anak-Anak Penyandang Disabilitas Di Kota Pekanbaru”**. Penelitian ini di latar belakang karena ada sekolah khusus bagi anak penyandang disabilitas, anak penyandang disabilitas mempunyai hak dan kewajiban yang sama sebagai warga negara. Dalam hal pelayanan pendidikan, anak penyandang disabilitas memiliki akses yang sama untuk mendapatkan pelayanan di segala bidang termasuk bidang pendidikan. Penelitian ini

bertujuan untuk mengetahui aksesibilitas penyandang disabilitas dalam pelayanan di bidang pendidikan serta mengetahui tanggapan orang tua anak-anak penyandang disabilitas terhadap pelayanan pendidikan tersebut. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan pendidikan bagi anak-anak penyandang disabilitas dalam pelayanan bidang pendidikan di Kota Pekanbaru Khusus nya Sekolah Luar Biasa Pelita Nusa dan Sekolah Luar Biasa Panam Mulsa berbeda-beda tiap dimensi. Pada dimensi Tangibles, semua aspek menunjukkan pelayanan pendidikan baik. Dimensi Reliability juga menunjukkan pelayanan pendidikan kepada anak-anak penyandang disabilitas yang baik karena semua aspek yang ada termasuk ke dalam pelayanan yang baik. Dimensi Assurance menunjukkan pelayanan yang baik. Dimensi Empathy juga menunjukkan kesimpulan cukup baik dikarenakan perhatian bagi anak serta pengajar tenaga pendidik sudah cukup terfasilitasi. Berbeda dengan empat dimensi sebelumnya, dimensi responsiveness menunjukkan pelayanan yang kurang baik. Dalam hal pelayanan pendidikan, masih ada nya beberapa tenaga pendidik yang belum mendapatkan sertifikasi khusus yang mana hal ini sangat penting agar dapat memenuhi standarisasi bagi tenaga profesional dalam pelayanan pendidikan bagi anak-anak penyandang disabilitas.

B. Tinjauan Teoritis

1. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik atau pelayanan umum Merujuk pada berbagai bentuk jasa, baik berupa barang maupun jasa publik, yang menjadi kewajiban dan tanggung jawab instansi pemerintah di tingkat pusat, daerah,

serta Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah. Jasa ini diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat serta melaksanakan ketentuan peraturan-undangan yang berlaku.

Dalam konteks pelayanan, terdapat dua istilah penting yaitu melayani dan pelayanan. Melayani diartikan sebagai tindakan membantu dalam menyiapkan atau mengurus sesuatu yang dibutuhkan oleh orang lain, sedangkan pelayanan adalah upaya untuk memenuhi kebutuhan tersebut.

Menurut Sampara, dalam buku Trisantosa I.N, *et al* (2022:52-53) Pelayanan adalah suatu proses yang melibatkan interaksi langsung antara individu dengan individu lain atau dengan mesin secara fisik, yang dirancang untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Sedangkan Menurut Moenir, Pelayanan publik merupakan proses yang melibatkan individu atau kelompok dalam memanfaatkan berbagai sumber daya secara sistematis dan terstruktur, dengan tujuan memenuhi hak serta kepentingan masyarakat secara optimal.

R.A Supriyono (Handayani R. 2023:122-123) Dikatakan bahwa pelayanan adalah aktivitas yang dilakukan oleh suatu organisasi untuk memenuhi kebutuhan konsumen dan menciptakan pengalaman khusus. Pelayanan yang berkualitas akan menghasilkan kepuasan konsumen, yang menjadi faktor utama dalam menarik minat mereka untuk menggunakan jasa yang disediakan.

Thoha (1991:59), dalam buku Ismaya N, *et al* (2021:50) Bantuan dan kemudahan yang diberikan oleh seseorang, kelompok, atau lembaga tertentu yang ditujukan kepada masyarakat dengan tujuan untuk mendukung dan mempermudah mereka dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu secara efektif dan efisien. Pemberian bantuan ini dilakukan sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sekaligus mendorong tercapainya sasaran yang telah ditetapkan oleh pemberi bantuan maupun oleh penerima manfaat dalam konteks tertentu

Menurut Kamus Bahasa Indonesia (Hardiansyah 2018: 13) Pelayanan memiliki tiga makna, (1) perihal atau cara melayani, (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan uang, (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan

perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai proses penyelenggaraan berbagai fasilitas dan layanan yang bertujuan memenuhi kebutuhan bersama masyarakat. Kebutuhan tersebut meliputi hal-hal mendasar yang harus dimiliki setiap individu, seperti dalam bidang pendidikan, kesehatan, dan sektor kehidupan lainnya yang merupakan hak setiap orang.

Dalam konteks pelayanan publik, penting untuk mengutamakan kepentingan masyarakat, mempermudah dan mempercepat proses pelayanan, serta memberikan kepuasan atas layanan yang telah diberikan. Oleh karena itu, secara teori, tidak ada yang lebih utama selain pemerintah bekerja sebaik-baiknya untuk kesejahteraan masyarakat dan anggotanya. Pelayanan tersebut pada dasarnya bertujuan memberikan manfaat dan kepuasan bagi orang lain.

2. Jenis Pelayanan Publik

Dalam buku Saragih L, *et al* (2024:4-5) Berikut adalah berbagai jenis pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah atau lembaga publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Contoh-contoh jenis pelayanan publik yang umum antara lain:

a. Pendidikan

Pelayanan pendidikan ini mencakup penyediaan fasilitas pendidikan formal seperti sekolah dan universitas, serta program pendidikan nonformal, misalnya kursus dan pelatihan.

b. Kesehatan

Layanan Kesehatan ini meliputi layanan kesehatan primer, rumah sakit, puskesmas, klinik, program imunisasi, serta berbagai program kesehatan masyarakat.

c. Keamanan dan perlindungan

Termasuk layanan kepolisian, pemadam kebakaran, dan penegak hukum untuk menjaga ketertiban dan keamanan masyarakat.

d. Pelayanan Sosial

Pelayanan sosial meliputi bantuan sosial, bantuan program untuk keluarga miskin, tunjangan anak, dukungan bagi penyandang disabilitas, serta layanan bagi anak-anak yang kurang beruntung.

e. Infrastruktur

Pelayanan mencakup pembangunan dan pemeliharaan infrastruktur seperti jalan raya, jembatan, transportasi umum, penyediaan air bersih, sanitasi, dan energi listrik.

f. Pelayanan Administrasi

Meliputi layanan administrasi seperti pembuatan dokumen identitas dan berbagai proses administrasi lainnya. KTP, Kartu Keluarga, Paspor, izin bisnis, dan layanan terkait administrasi kependudukan.

g. Pariwisata dan Budaya

Mencakup kegiatan promosi pariwisata, perlindungan warisan budaya, dan penyediaan fasilitas rekreasi untuk masyarakat.

h. Lingkungan Hidup

Termasuk pengelolaan serta perlindungan lingkungan, pengelolaan

limbah, dan konservasi sumber daya alam.

i. Keuangan dan Perpajakan

Mencakup layanan berhubungan dengan pajak, penagihan pajak, dan penyediaan layanan keuangan publik seperti bank atau lembaga keuangan daerah.

j. Teknologi Informasi dan Komunikasi

Mengandung penyediaan layanan teknologi informasi dan komunikasi seperti akses internet, e-government, dan pengelolaan data publik.

Berdasarkan Kepmenpan Nomor 63 tahun 2004 dalam buku Islah K, *et al* (2024:120) tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik mengelompokkan 3 jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu:

1. Pelayanan Administrasi adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, izin-izin, rekomendasi, dan lain sebagainya.
2. Pelayanan Barang adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan barang berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit ataupun individu) dalam suatu sistem. Kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (fisik) misalnya pelayanan listrik, air bersih, dan pelayanan telepon.

3. Pelayanan jasa adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu yang tertentu. Misalnya pelayanan perbankan, pelayanan pos, dan pelayanan pemadam kebakaran.

3. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

Meskipun langkah ini bertujuan mendorong daerah atau sekolah dalam meningkatkan penyelenggaraan pendidikan, pada kenyataannya hal tersebut juga dapat membuka peluang bagi daerah atau sekolah untuk semakin tertinggal apabila potensi daerah dan peran pemangku kepentingan di sekolah kurang mendukung yang menyebabkan sekolah semakin tertinggal jauh dan menyebabkan kualitas pendidikan tidak ada.

Standar dalam pelayanan publik bertujuan untuk memberikan panduan bagi lembaga yang menyediakan layanan publik. Ketika suatu standar ditetapkan untuk layanan publik, hal ini akan memudahkan lembaga tersebut dalam pelaksanaan tugasnya. Menurut Ridwan dan Sudrajat dalam Rachman M, setiap pelaksanaan pelayanan publik perlu memiliki standar yang harus dipublikasikan demi memberikan jaminan kepastian kepada

penerima layanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang diterapkan:

1. Prosedur pelayanan. Prosedur pelayanan yang telah ditetapkan untuk penyedia dan penerima layanan, termasuk dalam hal pengaduan.
2. Waktu penyelesaian. Waktu yang ditentukan mulai dari pengajuan permohonan hingga penyelesaian layanan, termasuk pengaduan.
3. Biaya pelayanan. Biaya atau tarif layanan termasuk rincian yang ditetapkan selama proses pelayanan.
4. Produk pelayanan. Hasil dari pelayanan yang akan diterima sesuai dengan aturan yang berlaku.
5. Sarana dan prasarana. Penyediaan sarana dan prasarana yang cukup oleh penyelenggara layanan publik.
6. Kompetensi petugas. Kemampuan petugas yang memberikan layanan harus ditetapkan dengan tepat berdasar pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang diperlukan

Dalam peraturan menteri pendidikan, kebudayaan, riset, dan teknologi republik Indonesia nomor 32 tahun 2022 tentang standar teknis pelayanan minimal pendidikan yang biasa disebut SPM adalah ketentuan mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar pendidikan yang merupakan urusan pemerintah wajib yang berhak diperoleh setiap peserta didik secara minimal. Berdasarkan pandangan ini, penting bagi pendidikan dasar dan menengah untuk berperan dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia di suatu wilayah. Oleh karena itu, pelaksanaannya perlu dilakukan secara seimbang; tidak boleh terlalu cepat hingga membuat persiapan tidak mencukupi, dan juga tidak boleh terlalu lambat hingga berada di bawah

harapan standar. Dalam hal ini, penerapan minimum service Standard sangat penting sebagai pedoman bagi pemerintah daerah kabupaten/kota dalam memberikan pelayanan pendidikan yang berkualitas dan merata kepada masyarakat. Dengan cara ini, diharapkan standar tersebut dapat memastikan bahwa kualitas pendidikan tetap terjaga.

Model Servqual (*Service Quality*) yang di jabarkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) dan digunakan untuk mengukur kualitas layanan berdasarkan lima dimensi indikator yaitu:

1. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Ketersediaan sarana dan prasarana dalam pelayanan, yaitu ketersediaan fasilitas dan infrastruktur dalam pelayanan Mengacu pada ada dan siapnya semua alat, fasilitas, serta infrastruktur yang mendukung kelancaran dan efektivitas pelaksanaan pelayanan. Memenuhi kebutuhan sarana dan prasarana ini sangat penting agar proses pelayanan dapat berjalan dengan baik dan memberikan hasil yang optimal.

2. *Reliability* (Keandalan)

Konsistensi layanan dalam memenuhi harapan masyarakat, yaitu konsistensi dalam pelayanan yang berkaitan dengan kemampuan untuk memenuhi harapan masyarakat secara teratur dan berkelanjutan, sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan diharapkan oleh masyarakat. Ketahanan ini menunjukkan seberapa baik organisasi atau penyedia layanan dapat memberikan pelayanan yang benar, tepat waktu, dapat diandalkan, dan berkualitas dengan stabil, sehingga menciptakan rasa puas yang diterima oleh pelanggan.

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Kecepatan layanan dalam memenuhi permintaan masyarakat merupakan kemampuan penyedia layanan untuk merespon kebutuhan masyarakat dengan cepat dan tepat. Aspek ini mencakup durasi yang diperlukan untuk mempersiapkan, memproses, dan menyelesaikan permintaan, sehingga masyarakat tidak perlu menunggu terlalu lama dan dapat merasa puas dengan layanan yang diterima.

4. *Assurance* (Jaminan Keamanan)

Jaminan yang diberikan oleh penyelenggara layanan terhadap kualitas dan keamanan layanan, yaitu Jaminan yang ditawarkan oleh penyelenggara layanan berhubungan dengan layanan keselamatan. Hal ini menunjukkan komitmen untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan standar yang telah ditentukan dan memberikan rasa aman bagi pengguna. Jaminan ini memastikan bahwa layanan berjalan mengikuti standar yang diumumkan, tanpa adanya bahaya, risiko keraguan, serta cacat yang dapat mengganggu kepuasan dan keamanan pelanggan.

5. *Empaty* (Empati)

Kemampuan penyelenggara layanan untuk memahami dan memperhatikan kebutuhan masyarakat, yaitu Kemampuan penyedia layanan untuk memahami dan memperhatikan kebutuhan masyarakat menunjukkan bahwa mereka harus mampu mengenali serta cepat dan tepat dalam menanggapi apa yang diinginkan masyarakat, memberikan bantuan dan layanan yang sesuai, serta mewujudkan komunikasi yang

baik dan penuh empati agar masyarakat merasa dihargai dan diperhatikan.

Sedangkan menurut Moenir (2005:197) dalam Rachman M (2021:10-11) menyatakan bahwa agar layanan dapat memuaskan kepada orang atau sekelompok orang yang dilayani, maka si pelaku dalam hal ini petugas, harus dapat memenuhi empat persyaratan pokok, yaitu:

Berikut adalah beberapa standar kualitas atau mutu umum yang diterapkan pada lembaga pendidikan dikutip Nuryani, L.K (2024:27-30):

1. Standar Produk dan Jasa
 - a. Kesesuaian dengan spesifikasi.
 - b. Kesesuaian dengan tujuan dan manfaat.
 - c. Tanpa cacat (zero effects).
 - d. Selalu baik sejak awal.
2. Standar Pelanggan
 - a. Kepuasan pelanggan

Mutu layanan pendidikan di Lembaga Pendidikan atau Sekolah Pemerintah di Indonesia harus memenuhi konsep mutu yang telah ditetapkan melalui Standar Nasional Pendidikan (SNP). Standar Nasional Pendidikan ini menjadi landasan utama dalam merencanakan, melaksanakan, dan mengawasi proses pendidikan agar tercapai tujuan pendidikan nasional yang berkualitas.

Tujuan dari SNP adalah untuk menjamin mutu pendidikan nasional guna mencerdaskan kehidupan bangsa, mengembangkan karakter dan peradaban bangsa yang bermartabat. Standar tersebut

disusun dan ditingkatkan secara sistematis, terarah, dan berkelanjutan sesuai dengan dinamika perubahan di tingkat lokal, nasional, global.

3. Standar Kompetensi Lulusan

Salah satu komponen penting dalam SNP adalah Standar Kompetensi Lulusan yang menjadi acuan utama dalam pengembangan berbagai standar lain, seperti standar isi, proses, evaluasi, pendidik dan tenaga kependidikan, sarana dan prasarana, manajemen, serta pembiayaan pendidikan.

Standar Kompetensi Lulusan sendiri merupakan kualifikasi kemampuan yang meliputi sikap, pengetahuan, dan keterampilan yang harus dimiliki atau dicapai oleh peserta didik di jenjang pendidikan dasar dan menengah. Standar kompetensi lulusan mencakup:

- a. Kompetensi Lulusan SD/MI/SDLB/Paket A
- b. Kompetensi Lulusan SMP/MT/SMPLB/Paket B
- c. Kompetensi Lulusan SMA/MA/SMK//MAK/SMALB/Paket C

4. Standar Isi

Standar ini menetapkan cakupan materi minimal dan tingkat kompetensi minimal yang harus dicapai untuk memenuhi kompetensi ijazah pada jenjang dan jenis pendidikan tertentu. Standar ini mencakup kerangka dasar dan struktur kurikulum, beban belajar, kurikulum tingkat satuan pendidikan, serta kalender pendidikan. Untuk Program Paket pendidikan, berlaku Standar Isi Kesetaraan.

5. Standar Proses Pendidikan

Standar Proses Pendidikan mengatur bahwa proses pembelajaran di

satuan pendidikan harus berlangsung secara interaktif, inspiratif, menyenangkan, dan menantang, serta memotivasi peserta didik untuk berpartisipasi aktif. Proses tersebut juga harus memberi ruang yang cukup bagi prakarsa, kreativitas, dan kemandirian peserta didik, sesuai dengan hak, minat, dan perkembangan fisik serta psikologis mereka. Dalam pelaksanaan proses pembelajaran, pendidik wajib memberikan keteladanan. Setiap satuan pendidikan perlu melakukan perencanaan, pelaksanaan, penilaian hasil, serta pengawasan proses pembelajaran agar proses tersebut berjalan secara efektif dan efisien.

6. Standar Pendidik dan Tenaga Kependidikan

Sedangkan Standar Pendidik dan Tenaga Kependidikan mengharuskan pendidik memiliki kualifikasi akademik dan kompetensi sebagai agen pembelajaran, serta sehat jasmani dan rohani untuk menjalankannya dengan baik. Kemampuan untuk mewujudkan tujuan pendidikan nasional tergantung pada kualifikasi akademik yang harus dipenuhi oleh seorang pendidik, yang dibuktikan melalui ijazah dan/atau sertifikat keahlian sesuai ketentuan peraturan-undangan yang berlaku. Kompetensi pendidik sebagai agen pembelajaran pada jenjang pendidikan dasar, menengah, dan pendidikan anak usia dini mencakup:

- a. Kompetensi pedagogik
- b. Kompetensi kepribadian
- c. Kompetensi profesional
- d. Kompetensi sosial.

7. Standar Sarana Prasarana

Setiap satuan pendidikan wajib menyediakan sarana dan prasarana yang meliputi perabotan, peralatan pendidikan, media pembelajaran, buku serta sumber belajar lainnya, bahan habis pakai, dan perlengkapan lainnya yang diperlukan agar proses pembelajaran dapat berjalan secara berkesinambungan dan efektif.

8. Standar Pengelolaan

- a. Standar pengelolaan oleh satuan pendidikan
- b. Standar pengelolaan oleh pemerintah daerah
- c. Standar pengelolaan oleh pemerintah

9. Standar Pembiayaan Pendidikan

Pembiayaan pendidikan terdiri atas:

- a. Pembiayaan pendidikan meliputi biaya investasi satuan pendidikan yang mencakup penyediaan sarana dan prasarana, pengembangan sumber daya manusia, serta modal kerja yang diperlukan.
- b. Biaya pribadi mencakup biaya pendidikan yang harus dikeluarkan oleh peserta didik agar dapat mengikuti proses pembelajaran secara teratur dan berkelanjutan. Biaya operasional satuan pendidikan meliputi gaji pendidik dan tenaga kependidikan, termasuk segala tunjangan yang melekat pada gaji tersebut. Selain itu, biaya ini juga mencakup bahan atau peralatan pendidikan yang habis pakai. Biaya operasional pendidikan tidak langsung mencakup biaya daya listrik, udara, jasa telekomunikasi, pemeliharaan sarana dan prasarana, lembur, transportasi, konsumsi, pajak, asuransi, dan biaya lainnya.

10. Standar Penilaian Pendidikan

Standar penilaian pendidikan pada jenjang pendidikan dasar

terdiri dari penilaian hasil belajar oleh pendidik, penilaian hasil belajar oleh satuan pendidikan, serta penilaian hasil belajar oleh Pemerintah. Sedangkan pada jenjang pendidikan tinggi, penilaian hasil belajar dilakukan oleh pendidik dan satuan pendidikan tinggi. Penilaian pendidikan pada jenjang pendidikan tinggi diatur oleh masing-masing perguruan tinggi sesuai peraturan dengan peraturan-undangan yang berlaku.

4. Kualitas Pelayanan

Kata "kualitas" mengandung banyak pengertian, menurut Kamus Bahasa Indonesia dalam buku Hardiansyah (2018:54) kualitas berarti (1) tingkat baik buruknya sesuatu, (2) derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan, dsb.); atau mutu.

Pengertian kualitas menurut Tjiptono (1997) dalam buku (Hardiansyah 2018:54-56) adalah: (1) Kesesuaian dengan persyaratan; (2) Kecocokan untuk pemakaian, (3) Perbaikan berkelanjutan; (4) Bebas dari kerusakan/cacat; (5) Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat, (6) Melakukan segala sesuatu secara benar, (7) Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan. Konsep kualitas pelayanan dapat dipahami melalui perilaku konsumen (*consumer behavior*), yaitu suatu perilaku yang dimainkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan, dan mengevaluasi suatu produk maupun pelayanan yang diharapkan dapat memuaskan kebutuhan mereka.

Sulistyan *et al.*, (2017) dikutip dalam buku Sunengsih C, *et al* (2025:115). Kualitas layanan dalam bidang pendidikan memiliki dampak yang sangat penting terhadap persepsi individu sebagai pelanggan, dimana hal ini mencerminkan citra institusi yang memiliki nilai sosial signifikan dan tidak semata-mata dapat disamakan dengan hubungan komoditas pasar. Sebuah perguruan tinggi sebagai lembaga pendidikan tinggi berkewajiban untuk menetapkan standar kualitas layanan yang mampu menjamin mutu

layanan yang baik. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan daya saing dan mutu pendidikan dengan mengoptimalkan proses pencapaian tujuan pendidikan, khususnya melalui peningkatan kualitas layanan akademik serta menghasilkan sumber daya manusia berkualitas yang dapat dipercaya.

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk, berkualitas atau tidak. Berkenaan dengan hal tersebut, Zeithaml *et al.* (1990) dalam buku Hardiansyah (2018:55-56) mengatakan bahwa: *SERVQUAL is an empirically derived method that may be used by a services organization to improve service quality. The method involves the development of an understanding of the perceived service needs of target customers. These measured perceptions of service quality for the organization in question, are then compared against an organization that is "excellent." The resulting gap analysis may then be used as a driver for service quality improvement.* SERVQUAL merupakan suatu metode yang diturunkan secara empiris yang dapat digunakan oleh organisasi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Metode ini meliputi pengembangan pemahaman mengenai kebutuhan layanan yang dirasakan oleh pelanggan. Ini diukur dari persepsi kualitas layanan bagi organisasi yang bersangkutan, kemudian dibandingkan terhadap sebuah organisasi yang "sangat baik." Analisis kesenjangan yang dihasilkan kemudian dapat digunakan sebagai panduan untuk peningkatan kualitas layanan.

5. Asas-asas Pelayanan

Setiap penyelenggara pelayanan publik sudah seharusnya memenuhi asas-asas pelayanan publik. Pelayanan publik harus memberikan layanan terbaik bagi masyarakat. Untuk itu sebagai standar pelayanan publik harus sesuai dengan asas-asas dan aturan hukum.

Asas-asas pelayanan publik dapat dilihat dalam Keputusan Menpan Nomor 63 tahun 2003 di antaranya:

1. Transparansi. Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
2. Akuntabilitas. Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
3. Kondisional. Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas;
4. Partisipatif. Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat,
5. Kesamaan Hak. Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi;
6. Keseimbangan hak dan kewajiban. Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Dapat dilihat dari aturan di atas bahwa asas-asas pelayanan publik tidak hanya membutuhkan komitmen penyelenggara pelayanan publik,

tetapi juga membutuhkan komitmen yang dapat mendorong untuk melibatkan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Karena sudah ada dalam sebuah aturan maka implementasi dan bentuk-bentuk partisipasi masyarakat harus diwujudkan secara nyata.

Sedangkan terdapat dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik tersebut berdasarkan pada:

1. Kepentingan umum
2. Kepastian hukum
3. Kesamaan hak
4. Keseimbangan hak dan kewajiban
5. Keprofesionalan
6. Partisipatif
7. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif
8. Keterbukaan
9. Akuntabilitas
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
11. Ketepatan waktu, dan
12. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

Untuk itu asas-asas layanan ini harus diimplementasikan dalam seluruh penyelenggaraan pelayanan publik, karena telah terdapat dasar hukum yang rinci terdapat pelaksanaan layanan publik.

6. Pendidikan Nasional

a. Pengertian Pendidikan

Secara etimologi, pendidikan berasal dari kata "*paedagogie*" dari bahasa Yunani, terdiri dari kata "*poes*" artinya anak dan "*agogos*" artinya membimbing. Jadi *paedagogie* berarti bimbingan yang diberikan kepada anak. Dalam bahasa Romawi pendidikan berasal dari kata "*educate*" yang berarti mengeluarkan sesuatu yang berada dari dalam. Sedangkan dalam bahasa Inggris pendidikan diistilahkan dengan kata "*to educate*" yang berarti memperbaiki moral dan melatih intelektual. Bangsa Jerman melihat pendidikan sebagai *Erziehung* yang setara dengan *educare*, yakni membangkitkan kekuatan terpendam atau mengaktifkan kekuatan atau potensi anak. Dalam bahasa Jawa, pendidikan berarti *panggulawentah* (pengolahan), mengolah, mengubah kejiwaan, mematangkan perasaan, pikiran, kemauan dan watak, mengubah kepribadian sang anak.

Menurut Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta ketrampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara.

Ahmadi dan Uhbiyati (2007: 70) dikutip dalam buku Hidayat R & Abdillah (2019: 24) Pendidikan pada dasarnya adalah suatu aktivitas yang dilakukan secara sadar dan sengaja, penuh dengan tanggung jawab orang dewasa terhadap anak, yang menciptakan interaksi antara keduanya agar anak dapat mencapai kedewasaan yang diharapkan secara berkelanjutan

Theodore Brameld dalam buku Husamah, *et al* (2019:31) Pendidikan memiliki fungsi yang sangat luas, yaitu sebagai pengayom dan agen perubahan yang menjadikan kehidupan masyarakat menjadi lebih baik. Selain itu, pendidikan juga berperan membimbing masyarakat baru agar dapat memahami dan menjalankan tanggung jawab bersama dalam kehidupan sosial. Dengan demikian, pendidikan bukan sekedar proses belajar yang berlangsung di sekolah, melainkan merupakan proses pembelajaran berkesinambungan yang terjadi dalam seluruh aktivitas

sosial. Proses ini memungkinkan manusia untuk tetap eksis dan berkembang secara optimal.

Pendidikan dapat dipahami sebagai suatu usaha yang dilakukan secara sadar dan terencana dengan tujuan memberikan bimbingan atau bantuan dalam mengembangkan potensi jasmani dan rohani. Usaha ini biasanya diberikan oleh orang dewasa kepada peserta didik agar mereka dapat mencapai kedewasaan dan mampu menjalankan tugas hidupnya secara mandiri.

b. Tujuan Pendidikan

Tujuan pendidikan merupakan faktor yang sangat penting karena berfungsi sebagai arah yang ingin dicapai dalam proses pendidikan. Penyelenggaraan pendidikan tidak dapat dipisahkan dari tujuan yang ingin dicapai, sebagaimana terlihat dalam perjalanan sejarah pendidikan di Indonesia. Tujuan pendidikan pada masa Orde Lama berbeda dengan tujuan pada masa Orde Baru. Sejak masa Orde Baru hingga saat ini, rumusan tujuan pendidikan terus mengalami perubahan seiring dengan tuntutan pembangunan serta perkembangan kehidupan masyarakat dan negara Indonesia.

Tujuan Pendidikan Nasional adalah untuk mencerdaskan kehidupan bangsa dan mengembangkan manusia Indonesia secara utuh, yaitu individu yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, memiliki budi pekerti yang luhur, serta dibekali dengan pengetahuan dan keterampilan. Selain itu, manusia tersebut juga harus sehat secara jasmani dan rohani, memiliki kepribadian yang kuat dan mandiri, serta memiliki rasa tanggung jawab terhadap masyarakat dan bangsa.

Tujuan Pendidikan Nasional adalah mencerdaskan kehidupan bangsa dan mengembangkan manusia Indonesia seutuhnya, yaitu manusia yang beriman dan bertakwa terhadap Tuhan Yang Maha Esa dan berbudi pekerti luhur, memiliki pengetahuan dan keterampilan, kesehatan jasmani dan rohani, kepribadian yang mantap dan mandiri serta rasa tanggung jawab kemasyarakatan dan kebangsaan.

Tujuan pendidikan nasional di atas harus diupayakan dapat dicapai oleh semua penyelenggaraan pendidikan di Indonesia, terutama pendidikan yang bersifat formal. Untuk mencapainya membutuhkan waktu yang lama dan memerlukan analisis tujuan yang lebih spesifik dari setiap jenjang pendidikan disesuaikan dengan taraf kemampuan dan kebutuhan peserta didik.

Menurut Ki Hajar Dewantara dalam Neolaka A *et al*, (2017:11) tujuan pendidikan adalah untuk mendidik anak agar menjadi manusia yang sempurna hidupnya, yaitu kehidupan dan penghidupan manusia yang selaras dengan alamnya (kodratnya) dan masyarakatnya.

Selanjutnya tujuan pendidikan menurut UNESCO Dalam upaya meningkatkan kualitas suatu bangsa, tidak ada cara lain kecuali melalui peningkatan mutu pendidikan. Berangkat dari pemikiran itu, Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) melalui lembaga UNESCO (United Nations, Educational Scientific and Cultural Organization) mencanangkan empat pilar pendidikan baik untuk masa sekarang maupun masa depan, yakni (1) learning to Know (belajar mengetahui). (2) learning to do (belajar melakukan sesuatu), (3) learning to be (belajar menjadi sesuatu), dan (4) learning to live together (belajar hidup bersama). Dimana keempat pilar pendidikan tersebut menggabungkan tujuan-tujuan IQ, EQ dan SQ.

Berdasarkan UU No. 20 Tahun 2003 mengenai Sistem Pendidikan Nasional dalam pasal 3, bahwa tujuan pendidikan nasional adalah mengembangkan potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggung jawab.

c. Kualitas Pendidikan

Di dalam konteks pendidikan, pengertian kualitas atau mutu dalam hal ini mengacu pada proses pendidikan dan hasil pendidikan. Dari konteks "proses" pendidikan yang berkualitas terlibat berbagai input (seperti bahan ajar: kognitif, afektif dan, psikomotorik), metodologi (yang bervariasi sesuai dengan kemampuan guru), sarana sekolah, dukungan administrasi dan sarana prasarana dan sumber daya lainnya serta penciptaan suasana yang kondusif. Dengan adanya manajemen sekolah, dukungan kelas berfungsi menyinkronkan berbagai input, tersebut atau meminergikan semasa komponen dalam interaksi (proses) belajar mengajar, baik antara guru, siswa dan sarana pendukung di kelas atau di luar kelas, baik dalam konteks kurikuler maupun ekstra kurikuler, baik dalam lingkungan substansi yang akademis maupun yang non akademis dalam suasana yang mendukung proses belajar pembelajaran. Sehingga menciptakan pendidikan yang berkualitas bagi SLB.

Menurut Sukanto (2004) yang dikutip dalam buku Supadi (2021:199), pembelajaran merupakan inti dari proses pendidikan dalam sebuah institusi pendidikan. Kualitas pembelajaran bersifat kompleks dan dinamis sehingga dapat dilihat dari berbagai persepsi dan sudut pandang yang berkembang sepanjang waktu. Pada tingkat mikro, pencapaian kualitas pembelajaran adalah tanggung jawab profesional

seorang dosen atau guru, misalnya dengan menciptakan pengalaman belajar yang bermakna bagi siswa serta memfasilitasi siswa untuk meraih hasil belajar yang optimal. Sementara itu, pada tingkat makro, sistem pembelajaran yang berkualitas menjadikan LPTK (Lembaga Pendidikan Tenaga Kependidikan) sebagai institusi memiliki tanggung jawab besar dalam membentuk tenaga pengajar yang berkualitas, yaitu tenaga pengajar yang mampu berkontribusi pada perkembangan intelektual, sikap, dan moral setiap peserta didik sebagai anggota masyarakat.

Komponen terpenting dalam proses pembelajaran adalah guru. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kualitas pembelajaran yang pada akhirnya akan berdampak pada peningkatan kualitas pendidikan, kualitas guru harus diperbaiki.

Guru perlu mendapatkan dukungan baik dari segi kognisi maupun kesadaran agar dapat memahami isi perubahan dan menyadari bahwa perubahan tersebut memang diperlukan. Sikap moral untuk mau berubah harus dikembangkan, yaitu mengubah sikap pasif sebagai penerima perubahan menjadi sikap profesional yang aktif, proaktif, kreatif, penuh inisiatif, dan kritis.

7. Sekolah Luar Biasa (SLB)

Sekolah luar biasa adalah lembaga pendidikan khusus yang menyediakan layanan bagi anak berkebutuhan khusus, membantu peserta didik dalam mengembangkan dan meningkatkan pengetahuan, keterampilan, nilai-nilai, sikap dan pola perilaku yang berguna dalam kehidupan.

Pendidikan luar biasa adalah suatu bentuk pendidikan pada sekolah luar biasa yang ditujukan bagi peserta didik yang mengalami kesulitan dalam mengikuti proses belajar karena adanya kelainan fisik, emosional,

mental, atau sosial namun tetap memiliki kecerdasan dan bakat khusus. Selain itu, pendidikan luar biasa juga merupakan pembelajaran yang dirancang secara khusus untuk memenuhi kebutuhan unik anak dengan kelainan fisik. Pendidikan ini dianggap tepat apabila kebutuhan siswa tidak dapat dipenuhi melalui program pendidikan umum. Singkatnya, pendidikan luar biasa adalah program pembelajaran yang dibuat untuk memenuhi kebutuhan khusus setiap individu siswa.

Dilihat dalam dunia pendidikan khusus, jadi anak berkebutuhan khusus adalah seorang anak yang dipandang menyimpang baik secara fisik, mentalnya, dan kehidupan sosial dari rata-rata keadaan anak normal pada umumnya dikarenakan mempunyai masalah dengan kesehatan anak yang sering dianggap menyimpang baik dalam hal kemampuan berpikir, melihat, mendengar, berkomunikasi dan bergerak.

Dengan demikian, SLB merupakan lembaga pendidikan yang memberikan layanan dasar guna membantu anak berkebutuhan khusus memperoleh akses pendidikan. Fungsi utama sekolah luar biasa adalah memberikan pelayanan pengajaran yang mencakup aspek akademik, keterampilan, serta pengasahan bakat, disesuaikan dengan kemampuan anak-anak berkebutuhan khusus. Tujuan dari penyelenggaraan pendidikan di SLB adalah menghadirkan sistem pengajaran yang berbeda dari anak-anak pada umumnya yang hanya mempelajari membaca, menulis, berkarya, dan berhitung, sedangkan anak berkebutuhan khusus menerima pelajaran khusus sesuai kebutuhannya untuk mempersiapkan mereka melanjutkan pendidikan formal serta menjadi pribadi yang mandiri.

C. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini merupakan bagian teori yang menjelaskan alasan atau argumentasi yang mendasari penyusunan hipotesis. Kerangka tersebut menggambarkan alur pemikiran peneliti dalam menjelaskan kepada pihak lain mengenai dasar dari anggapan yang terkandung dalam hipotesis. Standar Pelayanan Minimal Pendidikan adalah ketentuan terkait jenis dan kualitas pelayanan dasar pendidikan yang menjadi tanggung jawab pemerintah dan sekolah, serta hak yang wajib diperoleh oleh setiap peserta didik. Hal ini kemudian diangkat dalam judul penelitian mengenai kualitas pelayanan pendidikan di Sekolah Luar Biasa Negeri Balangan (SLBN Balangan), Kecamatan Paringin, Kabupaten Balangan. Sesuai dengan teori yang telah di jelaskan pada tinjauan pustaka sebelumnya maka untuk melengkapi kerangka pemikiran dalam penulisan ini, penulis berpedoman pada teori yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam buku Helpiastuti S.B, dkk. (2025:160) yaitu:

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

Sehingga Kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:

gambar 2. 1

Kerangka Pemikiran



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Sekolah Luar Biasa Negeri Balangan (SLBN Balangan) Kabupaten Balangan yang berlokasi di Paringin Kota, Kecamatan Paringin, Kabupaten Balangan, Kalimantan Selatan 71616.

B. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang diambil penulis adalah pendekatan penelitian kualitatif, penelitian kualitatif merupakan pendekatan untuk mengumpulkan data yang bersifat mendalam dan bukan angka, yang memberikan kesempatan kepada peneliti untuk memahami secara lebih rinci pengalaman manusia serta fenomena. Pendekatan ini tekanan pada pemahaman kompleksitas perilaku manusia dan makna yang diberikan oleh individu terhadap pengalaman mereka. Dengan menggunakan teknik seperti wawancara, diskusi kelompok, dan observasi, penelitian kualitatif bertujuan menggali cara-cara dimana individu memandang, menafsirkan, serta berinteraksi dalam konteks sosial mereka. Secara deskripsi, peneliti mengumpulkan dan menggambarkan data guna menemukan pola atau tema dalam perilaku, sudut pandang, atau hubungan antar individu.

Sugiyono, 2023 dalam buku Basiroen V, J, *et al* (2024:14-15), penelitian kualitatif adalah pendekatan penelitian yang berfokus pada pemahaman fenomena atau pengalaman manusia dari perspektif mereka yang terlibat dalam fenomena tersebut. Pendapat lain dari Rijal Fadli, 2021 pendekatan ini menggunakan data non-numerik seperti wawancara, observasi, dan analisis

dokumen untuk menggali makna, pola, atau tema yang muncul dari konteks sosial atau budaya tertentu.

C. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang penulis ambil dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian dengan tipe deskriptif merupakan sebuah metode penelitian yang berusaha menggambarkan dan menginterpretasi objek sesuai dengan apa adanya. Peneliti tidak melakukan manipulasi variabel dan juga tidak melakukan kontrol terhadap variabel penelitian. Data yang dilaporkan merupakan data yang diperoleh peneliti apa adanya sesuai dengan kejadian yang sedang berlangsung saat itu. Peristiwa yang terjadi secara alami memungkinkan peneliti mengetahui sekaligus menjawab pertanyaan penelitian. Penulis memilih tipe penelitian ini karena memungkinkan penulis untuk melakukan eksplorasi mendalam terhadap fenomena yang terjadi pada subjek atau objek tertentu dalam konteks yang nyata.

D. Data dan Sumber Data Penelitian

Di dalam penelitian ini, penulis menggunakan sumber data primer dan data sekunder, yaitu:

1. Data

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya di lapangan. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh melalui wawancara, observasi, dan alat pengumpulan data lain yang berkaitan dengan pelayanan di SLBN Balangan. Data yang diikutsertakan secara langsung dalam penelitian mencakup informasi

dari Ibu Kepala Sekolah, guru mata pelajaran kurikulum, guru Anak Berkebutuhan Khusus (ABK), serta orang tua dari ABK.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan jenis data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung oleh peneliti melalui perantara. Hal ini menunjukkan bahwa peneliti berposisi sebagai pihak kedua karena data tersebut tidak dikumpulkan secara langsung. Data sekunder bisa berasal dari sumber kedua, ketiga, atau lebih, sehingga bukan berasal langsung dari sumber utama. Adapun data sekunder yang dikumpulkan oleh penulis dalam penelitian ini meliputi dokumen dari tempat penelitian, buku-buku, dan bahan-bahan lain yang relevan dengan objek penelitian

2. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini tidak dimaksudkan untuk mewakili keseluruhan populasi, melainkan lebih cenderung mewakili inventarisasi yang ada. Penelitian kualitatif sangat berkaitan dengan konteksnya, sehingga pengambilan sampel dilakukan dengan tujuan mengumpulkan sebanyak mungkin informasi dari berbagai sumber dan konstruksi yang beragam. Selain itu, pengambilan sampel juga dilakukan dengan cara *purposive sampling* untuk mendapatkan dasar dan rencana teori yang akan dikembangkan.

Penelitian kualitatif tidak menggunakan sampel secara acak (random sampling) seperti dalam penelitian kuantitatif karena tujuannya bukan untuk melakukan generalisasi. Oleh karena itu, dalam penelitian ini, peneliti melakukan penarikan sampel dengan cara *purposive sampling* untuk

mendukung pengumpulan dan pengelompokan data yang diperoleh dari informan.

Sugiyono (2021:61) dalam Imam M (2021:111-112) Purposive sampling, atau bertujuan sampel, merupakan teknik penentuan sampel yang didasarkan pada pertimbangan khusus. Teknik ini biasanya digunakan untuk memilih key informan, dimana pemilihan dilakukan dengan alasan tertentu agar tujuan penelitian dapat tercapai secara maksimal.

Dengan demikian informan yang akan dijadikan sebagai sumber data dalam penelitian ini bisa dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3. 1
Informan Penelitian

No	Nama	Jabatan
1.	Jurnalis S.Pd, M.Pd.	Wakil Kepala Sekolah SLBN Balangan
2.	Dwi Endrawati, S.Pd	Guru Kelas
3.	Siska Amilia, S.Pd	Guru Kelas
4.	Salma Nurmala, S.Pd	Guru Kelas
5.	Ririn Nawiyah, S.Pd	Guru Kelas
6.	Lisa Lestari	Staf Administrasi
7.	Rudianor	Staf Administrasi
8.	Nurul Hasanah	Orang Tua Siswa SLBN Balangan
9.	Mahriati	Orang Tua Siswa SLBN Balangan

10.	Usvatinah	Orang Tua Siswa SLBN Balangan
	Jumlah	10

Sumber: Diolah Peneliti Tahun 2025

E. Desain Operasional Penelitian

Untuk menghasilkan kualitas penelitian yang baik, peneliti harus menyusun desain penelitian yang mengacu pada landasan teori dan aspek-aspek yang akan diteliti. Penelitian ini, yang membahas kualitas pelayanan pendidikan di Sekolah Luar Biasa Negeri Balangan (SLBN Balangan) Kecamatan Paringin Kabupaten Balangan, menggunakan teori Parasuraman, Zeithaml, dan Berry sebagaimana dijelaskan dalam buku Helpiastuti S.B, *et al* (2025:160). Fenomena yang dikaji dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan pendidikan di SLBN Balangan tersebut.

Desain operasional penelitian Ini menjelaskan secara rinci variabel-variabel yang menjadi fokus penelitian.

Tabel 3. 2
Desain Operasional Penelitian

Variabel	Sub Variabel	Indikator
Kualitas Pelayanan menurut Parasuraman, Zithaml dan Berry dalam Helpiastuti S.B, <i>et al</i> (2025:160).	<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	1. Ketersediaan sarana prasarana 2. Kondisi sarana prasarana
	<i>Reliability</i> (Keandalan)	1. Konsistensi pelayanan 2. Ketepatan waktu 3. Keakuratan pelayanan

		yang diberikan
	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	1. Kesigapan dalam melayani 2. Kesiapan memberikan bantuan
	<i>Assurance</i> (Jaminan Keamanan)	1. Kompetensi/Keahlian 2. Keamanan dan Perlindungan
	<i>Empathy</i> (Empati)	1. Perhatian terhadap anak didik 2. Memahami kebutuhan anak didik

Sumber: Diolah Peneliti Tahun 2025

F. Teknik Pengumpulan Data

1. Teknik Observasi (Pengamatan)

Observasi merupakan dasar dari seluruh pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data atau fakta nyata yang diperoleh melalui observasi. Data dikumpulkan dengan menggunakan berbagai alat canggih, bahkan hingga untuk mengamati benda-benda yang sangat kecil seperti proton dan partikel subatomik. Meskipun objek tersebut sangat kecil, observasi dapat dilakukan dengan jelas berkat teknologi yang maju.

Observasi merupakan metode ilmiah yang digunakan untuk mengumpulkan data melalui pengamatan langsung terhadap objek atau fenomena yang diteliti. Pengamatan ini dilakukan secara cermat dan sistematis dengan tujuan memperoleh data yang akurat serta dapat dipertanggungjawabkan. Aktivitas observasi meliputi proses melihat, mencatat, menghitung, mengukur, dan merekam peristiwa atau kejadian yang berlangsung di lapangan, sehingga data hasil observasi menjadi dasar bagi ilmuwan dalam melakukan penelitian berdasarkan fakta yang diperoleh dari pengamatan tersebut.

2. Wawancara

Menurut Esterberg dalam Sugiyono (2022:497) mendefinisikan interview sebagai berikut "*meeting of two persons to exchange information and idea through question and responses, resulting in communication and joint construction of meaning about a particular topic*", Wawancara adalah merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, tetapi juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam. Teknik pengumpulan data ini mendasarkan diri pada laporan tentang diri sendiri atau self-report, atau setidaknya pada pengetahuan dan atau keyakinan pribadi.

Wawancara adalah kegiatan tanya jawab antara dua orang atau lebih. Pewawancara disebut interview sedangkan orang yang diwawancarai disebut interviewee. Metode wawancara bisa dilakukan secara langsung (personal interview) maupun tidak langsung (telephone atau email interview).

Dalam penelitian kualitatif, sering menggabungkan teknik observasi Partisipatif dengan wawancara mendalam. Selama melakukan observasi, peneliti juga melakukan interview kepada orang-orang ada di dalamnya.

Dalam hal ini, wawancara yang dilakukan oleh peneliti yaitu melakukan tanya jawab dengan responden penelitian menyangkut hal-hal yang berkaitan dengan kualitas pelayanan pendidikan pada sekolah luar biasa negeri Balangan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi berasal dari kata "dokumen yang berarti barang-barang tertulis. Metode dokumentasi adalah cara pengumpulan data dengan mencatat data-data yang sudah ada sebelumnya. Metode ini tergolong lebih mudah dibandingkan metode pengumpulan data lain. Teknik pengumpulan data melalui dokumentasi dilakukan dengan memperoleh data dari dokumen-dokumen yang ada.

Sugiyono (2015) dalam buku Hardani, *et al* (2020:149-150) d dokumen adalah catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen dapat berupa tulisan, gambar, atau karya monumental seseorang. Contoh dokumen tulisan antara lain catatan harian, sejarah hidup (life histories), cerita, biografi, peraturan, dan kebijakan. Sedangkan dokumen berbentuk

gambar misalnya foto, gambar bergerak, sketsa, dan lain sebagainya. Studi dokumen biasanya digunakan sebagai pelengkap metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.

G. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan selama proses pengumpulan data dan juga setelah pengumpulan data selesai dalam periode tertentu. Saat melakukan wawancara, peneliti sudah mulai menganalisis jawaban dari responden.

Menurut Huberman dalam Sugiyono (2021:517) mengemukakan bahwa, aktivitas analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung terus-menerus hingga data mencapai kejenuhan. Tahapan dalam analisis data tersebut meliputi pengurangan data (reduksi data), penyajian data (display data), dan penarikan kesimpulan atau verifikasi (penarikan kesimpulan/verifikasi).

Dalam pelaksanaan di lapangan, data yang diperoleh jumlahnya sangat banyak sehingga harus dicatat secara cermat dan rinci. Semakin lama peneliti berada di lapangan, justru data yang dikumpulkan semakin banyak, kompleks, dan rumit, sehingga perlu segera dilakukan analisis.

1. Reduksi data (*data reduction*)

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, sehingga perlu dicatat dengan cermat dan rinci. Seperti telah dijelaskan, semakin lama peneliti berada di lapangan, maka jumlah data yang dikumpulkan menjadi semakin banyak, kompleks, dan rumit. Oleh karena itu, analisis data harus segera dilakukan melalui proses reduksi data.

Reduksi data berarti merangkum, memilih, dan memfokuskan pada hal-hal yang pokok dan penting, serta mencari tema dan pola yang ada. Dengan begitu, data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan memudahkan peneliti dalam pengumpulan data selanjutnya serta pencarian data jika diperlukan.

Proses reduksi data juga dapat dibantu dengan menggunakan peralatan elektronik seperti komputer, dengan memberikan kode pada aspek-aspek tertentu

2. Penyajian data (Data Display)

Setelah data terkumpul, langkah selanjutnya adalah menyajikan data tersebut. Dalam penelitian kuantitatif, penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk tabel, grafik, diagram lingkaran (pie chart), piktogram, dan sejenisnya. Dengan penyajian data tersebut, informasi akan terorganisasi dan tersusun dalam pola hubungan tertentu, sehingga memudahkan pemahaman. Sedangkan dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat berupa uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart, dan bentuk lainnya

3. Penyimpulan dan Verifikasi

Menurut Miles and Huberman dalam buku sugiyono (2021:524) tahapan selanjutnya adalah kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dibuat masih bersifat sementara dan dapat berubah jika tidak ditemukan bukti yang kuat untuk mendukungnya pada tahap pengumpulan data berikutnya. Namun, jika kesimpulan awal tersebut didukung oleh bukti

yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan untuk mengumpulkan data, maka kesimpulan tersebut dapat dipertahankan

H. Uji Kredibilitas Data

Uji kredibilitas data dapat dilakukan dengan cara perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negatif dan member check Sugiyono, (2021: 562-570).

1. Perpanjangan Pengamatan

Peneliti kembali ke lapangan untuk mengobservasi dan melakukan wawancara dengan sumber data, baik yang sudah maupun yang baru ditemukan. Melalui perluasan pengamatan ini, hubungan antara peneliti dan narasumber semakin erat dan akrab, sehingga tercipta keterbukaan dan saling percaya yang memperdalam pemahaman terhadap data di lapangan.

2. Meningkatkan Ketekunan

Melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan, dengan cara tersebut maka kepastian data dan urutan peristiwa akan dapat direkam secara pasti dan sistematis. Dengan meningkatkan ketekunan itu, maka peneliti dapat melakukan pengecekan kembali apakah data yang telah ditemukan itu salah atau tidak.

3. Triangulasi

Triangulasi merupakan metode pengecekan data dengan memanfaatkan berbagai sumber, cara, dan waktu pengumpulan yang berbeda. Dengan demikian, triangulasi meliputi triangulasi sumber, teknik pengumpulan data, dan waktu pengumpulan data.

4. Menggunakan bahan referensi

Penggunaan bahan referensi berfungsi sebagai pendukung atau pembandingan untuk membuktikan keabsahan data yang telah ditemukan oleh peneliti. Bahan referensi tersebut diperoleh dari foto, rekaman, dan dokumen autentik.

5. Mengadakan Member *Check*

Pengecekan anggota dilakukan peneliti dengan membandingkan data yang diperoleh dengan data dari pemberi informasi untuk mengetahui sejauh mana kesetujuan antara keduanya. Jika data yang ditemukan oleh peneliti disetujui oleh pemberi data, maka data tersebut dianggap valid dan semakin dapat dipercaya. Namun jika terdapat ketidaksesuaian antara peneliti data dan penafsiran pemberi data, peneliti perlu melakukan diskusi untuk mengkaji perbedaan tersebut. Bila perbedaan itu signifikan, peneliti harus menyesuaikan temuannya agar sesuai dengan data yang diberikan oleh pemberi informasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. Menpan Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Asas-asas Pelayanan Publik
- Anonim. Permendikburiset No. 32 Tahun 2022 Tentang Standar Teknis Pelayanan Minimal Pendidikan
- Anonim. UU Pasal 31 ayat 1 “Setiap Warga Negara Berhak Mendapatkan Pendidikan”
- Anonim. Pasal 4 UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Anonim. UU Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional
- Anonim. UU Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas
- Basiroen, V., J., *et al.* 2024. *Buku Ajar Penelitian Kualitatif*, Kota Jambi: PT Sonpedia Publishing Indonesia
- Handayani R. 2023. *Manajemen Pelayanan Dalam Perspektif Islam*, Edisi Pertama. Bogor: Penerbit Bypass
- Hardani., *et al.* 2020. *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*, Yogyakarta: Cv. Pustaka Ilmu Grup Yogyakarta
- Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik. Edisi Pertama*, Yogyakarta: Penerbit Gava Media
- Helpiastuti, S.B, *et al.* 2025. *Pengantar Administrasi Publik Tinjauan Teori*, Edisi Pertama: Jawa Barat: Wdina Media Utama
- Hidayat Rahmat & Abdillah. 2019. *Ilmu Pendidikan Konsep, teori dan Aplikasinya*. Medan: Lembaga Peduli Pengembangan Pendidikan Indonesia
- Husamah, *et al.* 2019. *Pengantar Pendidikan*, Edisi kedua. Malang: Universitas Muhammadiyah Malang
- Imam Machali. 2021. *Metode Penelitian Kuantitatif Panduan Praktis Merencanakan, Melaksanakan, dan Analisis dalam Penelitian Kuantitatif*, Edisi ketiga. Yogyakarta: Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
- Islah K, *et al.* 2024. *Buku Ajar Pengantar Administrasi Publik*, Edisi pertama. Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia
- Ismaya N, *et al.* 2021. *Kualitas Pelayanan Publik, Edisi pertama*. Jawa Timur: Cv. Penerbit Qiara Media

- Neolaka A, *et al.* 2017. *Landasan Pendidikan Dasar Pengenalan Diri Sendiri Menuju Perubahan Hidup*. Depok: Kencana
- Nurbaya, *et al.* 2024. *Pengantar Pendidikan*, Edisi pertama. Sumatera: Cv. Pustaka Inspirasi Minang
- Nuryani, L.K. 2024. *Manajemen Mutu Pendidikan Strategi Penjaminan dan Peningkatan Mutu di Lembaga Pendidikan*, Edisi pertama. Bandung: Indonesia Emas Group
- Rachman M. 2021. *Manajemen Pelayanan Publik*, Edisi pertama. Samarinda: Cv. Tahta Media Group
- Saragih L, *et al.* 2024. *Manajemen Pelayanan Publik*, Batam: Cv. Rey Media Grafika
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Administrasi*, Edisi ketiga. Bandung: fabeta
- Sujoko. (2023). *Psikologi Pendidikan Anak dan ABK*. Solo: Usb Press
- Sunaengsih C, *et al.* 2025. *Kepemimpinan Transformasional dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Akademik*, Bandung: Indonesia Emas Group
- Supadi. 2021. *Manajemen Mutu Pendidikan*, Cetakan pertama. Jakarta Timur: Unj Press
- Tim Penyusun. 2022. *Pedoman Penyusunan dan Penulisan Skripsi Sarjana Srata 1 (S1) Amuntai : Stia Amuntai*
- Trisantoso I Nyoman, *et al.* 2022. *Pelayanan Publik Berbasis Digital, Edisi pertama*. Yogyakarta: Deepublish