

**Pengembangan Kapasitas Sekolah Luar Biasa Untuk Meningkatkan
Pelayanan Pendidikan Bagi Anak Berkebutuhan Khusus (Studi Kasus Di Slb
B, C & Autis Dharma Bhakti Dharma Pertiwi Bandar Lampung)**

(Skripsi)

Oleh

DEDE AULIA RAHMAN EL HAKIM



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2023**

ABSTRAK

Pengembangan Kapasitas Sekolah Luar Biasa Untuk Meningkatkan Pelayanan Pendidikan Bagi Anak Berkebutuhan Khusus (Studi Kasus Di SLB B, C & Autis Dharma Bhakti Dharma Pertiwi Bandar Lampung)

Oleh

Dede Aulia Rahman El Hakim

Di sekolah khususnya sekolah luar biasa masing jarang ditemukan pengembangan kapasitas yang baik. Masalah yang sering terjadi dalam sekolah seperti masalah sumber daya manusia yang tidak berkualitas, struktur organisasi yang masih berantakan, dan sistem pelayanan pendidikannya yang tidak rapih. Oleh sebab itu dibutuhkan pengembangan kapasitas untuk meningkatkan pelayanan pendidikan untuk anak berkebutuhan khusus. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan pendidikan yang ada di SLB B, C & Autis Dharma Bhakti Dharma Pertiwi Kota Bandar Lampung berdasarkan sistem anggaran, sumber daya manusia, sarana dan prasarannya sudah baik. Sistem anggarannya didapatkan dari pemerintah melalui dana BOS (Bantuan Operasional Sekolah). Sumber daya manusianya merupakan guru-guru yang telah lulus dari perguruan tinggi jurusan pendidikan luar biasa. Lalu sarana dan prasarana yang ada di sekolah telah mencukupi untuk melakukan kegiatan belajar mengajar. Namun masih ada pengembangan kapasitas kelembagaan yang perlu diperbaiki lagi seperti dalam hal struktur organisasi dan mekanisme kerja. Struktur organisasinya menunjukkan kalau masih ada beberapa guru yang merangkap jabatan dan hal tersebut mempengaruhi mekanisme kerja yang menyebabkannya menjadi tidak efektif. Faktor pendukung pengembangan kapasitas yaitu gaya kepemimpinan Kepala Sekolah. Sedangkan faktor penghambatnya yaitu beban administratif yang dikerjakan oleh guru. Untuk kedepannya diharapkan masalah tentang beban administrasi guru bisa diselesaikan dengan melakukan penambahan personil di bidang administrasi sekolah.

Kata Kunci : pengembangan kapasitas, sekolah luar biasa

ABSTRACT

Capacity Building Special School For Improving Education Services For Children With Special Needs (Case Studies In Slb B, C & Autism Dharma Bhakti Dharma Pertiwi Bandar Lampung)

By

Dede Aulia Rahman El Hakim

In schools, especially special schools, it is rare to find good capacity building. Problems that often occur in special schools are the problem of unqualified human resources, messy organizational structures, and untidy education service systems. Therefore capacity building is needed to improve education services for children with special needs. The results of this study indicate that the education services in SLB B, C & Autism Dharma Bhakti Dharma Pertiwi Bandar Lampung City based on the budget system, human resources, facilities and infrastructure are good. The budget system is obtained from the government through BOS (School Operational Assistance) funds. The human resources are teachers who have graduated from college majoring in special education. Then the facilities and infrastructure in schools are sufficient to carry out teaching and learning activities. However, there is still institutional capacity building that needs to be improved, such as in terms of organizational structure and work mechanisms. The organizational structure shows that there are still a number of teachers who hold positions and this affects the work mechanism which causes them to become ineffective. The supporting factor for capacity building is the leadership style of the Principal. While the inhibiting factor is the administrative burden carried out by the teacher. In the future, it is hoped that the problem of teacher administrative burden can be solved by adding personnel in the field of school administration.

Key Words : capacity building, special school

**Pengembangan Kapasitas Sekolah Luar Biasa Untuk Meningkatkan
Pelayanan Pendidikan Bagi Anak Berkebutuhan Khusus (Studi Kasus Di Slb
B, C & Autis Dharma Bhakti Dharma Pertiwi Bandar Lampung)**

Oleh

Dede Aulia Rahman El Hakim

Skripsi

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar
SARJANA ADMISINTRASI NEGARA (S.A.N)**

Pada

**Jurusan Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Lampung**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2023**

Judul Skripsi

**: Pengembangan Kapasitas Sekolah Luar Biasa
Untuk Meningkatkan Pelayanan Pendidikan
Bagi Anak Berkebutuhan Khusus (Studi Kasus
Di Slb B, C & Autis Dharma Bhakti Dharma
Pertiwi Bandar Lampung)**

Nama Mahasiswa

: Dede Aulia Rahman El Hakim

Nomor Pokok Mahasiswa

: 1616041040

Jurusan/PS

: Ilmu Administrasi Negara

Fakultas

: Ilmu Sosial dan Politik



1. Komisi Pembimbing

Nana Mulyana, S.IP., M.Si

NIP. 197106 15200501 1 003

2. Ketua Jurusan Administrasi Negara

Meliyana, S.IP., M.A.

NIP 197405202001122002

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua : Nana Mulyana, S.IP., M.Si



Penguji

Bukan Pembimbing : Eko Budi Sulistio, S.Sos., M.AP



2. Dekan Ilmu Sosial dan Politik



Dra. Ida Nurhaida, M.Si.
NIP 196108071927032001

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 20 Juni 2023

PERNYATAAN KEASLIAN HASIL KARYA

Saya adalah **Dede Aulia Rahman El Hakim** NPM **1616041040**. Dengan ini menyatakan bahwa apa yang tertulis dalam karya ilmiah ini adalah hasil karya saya yang dibimbing oleh Komisi Pembimbing, 1) Nana Mulyana, S.IP., M.Si berdasarkan pada pengetahuan dan informasi yang telah saya dapatkan. Karya ilmiah ini berisi material yang dibuat sendiri dan hasil rujukan beberapa sumber lain (buku, jurnal, dll) yang telah dipublikasikan sebelumnya atau dengan kata lain bukanlah hasil dari plagiat karya orang lain.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dan dapat dipertanggungjawabkan. Apabila dikemudian hari terdapat kecurangan dalam karya ini, maka saya siap mempertanggungjawabkannya.

Bandar Lampung, 2023
Yang membuat pernyataan



METERAI
TEMPEL
10AKX207940499

(Dede Aulia Rahman El Hakim)
NPM. 1616041040

RIWAYAT HIDUP



Penulis dilahirkan di Sleman, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, pada tanggal 7 Januari 1997, sebagai anak pertama dari dua bersaudara, dari pasangan Bapak Wenang Riyanto dan Ibu Umyani. Penulis menempuh pendidikan di Sekolah Dasar Negeri Karang Jati pada tahun 2004 dan diselesaikan pada tahun 2010 dan pendidikan menengah pertama di SMPN 4 Padang Cermin pada tahun 2010 – 2013 dan sekolah menengah atas di SMA Negeri 7 Bandar Lampung pada tahun 2013 – 2016. Pada tahun 2016, penulis terdaftar sebagai mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Politik dan Sosial, Universitas Lampung melalui jalur Seleksi Bersama Masuk Perguruan Tinggi Negeri. Pada tahun 2021, penulis melaksanakan kegiatan Kuliah Kerja Nyata Tematik periode I tahun 2021 di Kelurahan Beringin Raya, Kecamatan Kemiling, Kota Bandar Lampung selama 40 hari. Pada tahun yang sama juga yaitu 2021, penulis melaksanakan Program Merdeka Belajar-Kampus Merdeka di Kantor Kelurahan Beringin Raya Kecamatan Kemiling Kota Bandar Lampung.

MOTTO

“The Strong Are Always Kind.”

(Takezo)

**“I Dont Care Who Is Doing Better Than Me
Because I’m Doing Better Than I Was Last Year
It’s Me Against Me.”**

(Me)

I Have Every Reason To Be The Villain

But

I’m Still Trying To Be The Hero

(Dede Aulia Rahman El Hakim)

PERSEMBAHAN



Yang paling utama dari segalanya maha suci **Allah Subhanahu Wa Ta'ala**,
Tuhan semesta alam.

Sembah sujud serta syukur kepada **Allah Subhanahu Wa Ta'ala** yang telah
memberikan kekuatan, membekali dengan ilmu serta menunjukkan setiap jalan yang aku
lewati. Atas karunia dan kehendak serta kemudahan yang **Engkau** berikan akhirnya
Skripsi yang sederhana ini dapat terselesaikan.

Sholawat & salam tak lupa selalu tercurah kepada **Rasulullah Muhammad**
Sallallahu 'Alaihi Wasallam

Teriring rasa syukur atas limpahan nikmat-**Nya** tak terhingga, kupersembahkan karya ini
untuk:

Kedua orang tuaku

Ayahanda **Wenang Riyanto** dan Ibunda **Umyani** tercinta. Sebagai tanda
bakti dan rasa terimakasih yang tiada terhingga atas setiap do'a, semua kasih sayang,
segala dukungan, dan cinta kasih yang tiada terhingga dan tiada mungkin dapat kubalas
hanya dengan selembar kertas yang bertuliskan kata cinta dan persembahan.

Adikku

Madda Anindasari Putri yang selalu memberikan semangat dan keceriaan baru
ditengah perjuangan hingga terselesaikannya tugas akhir ini

Keluarga besarku

Terima kasih atas segala dukungan dan do'a yang selalu menyertaiku
dan mendewasakanku dalam berfikir dan bertindak serta memberikan pengalaman yang
tak terlupakan dan memberikan dukungan

Sahabat-sahabat yang selalu memberikan do'a, dukungan dan motivasi dalam mencapai
keberhasilanku.

Para Pendidik dan Civitas Akademika Yang Ku-Hormati

Almamater tercinta

UNIVERSITAS LAMPUNG

SANWACANA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, atas karunia dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir perkuliahan dalam penyusunan skripsi ini dengan baik. Sholawat serta salam penulis taturkan kepada Nabi Muhammad SAW, yang senantiasa kita harapkan syafaat beliau dihari kiamat nanti.

Skripsi yang berjudul “Pengembangan Kapasitas Sekolah Luar Biasa Untuk Meningkatkan Pelayanan Pendidikan Bagi Anak Berkebutuhan Khusus (Studi Kasus Di Slb B, C & Autis Dharma Bhakti Dharma Pertiwi Bandar Lampung)” merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Negara (S.A.N.) di Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Lampung.

Selama penyusunan skripsi ini banyak pihak yang memberikan bimbingan, bantuan, dukungan, serta motivasi kepada penulis. Untuk itu penulis ucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dra. Ida Nurhaida, M.Si., selaku Dekan Fakultas Pertanian Universitas Lampung;
2. Ibu Meiliyana, S.IP., M.A., selaku Ketua Jurusan Teknik Pertanian Universitas Lampung;
3. Bapak Nana Mulyana, S.IP., M.Si., selaku pembimbing utamayang telah memberikan bimbingan dan saran hingga penyusunan skripsi ini;
4. Bapak Eko Budi Sulistio, S.Sos., M.AP., selaku pembahas yang telah memberikan bimbingan dan saran sehingga terselesaikannya skripsi ini;
6. Ibu Umyani, Ayah Wenang Riyanto, Adik Madda Anindasari Putri, atas doa dan dukungan yang diberikan;

7. Seluruh Bapak dan Ibu dosen pengajar, staff administrasi dan laboratorium di Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung;
8. Muhammad Sodik Aqil yang telah membantu dan memberikan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini;
9. Keluarga Ilmu Administrasi Negara angkatan 2016 dan seluruh Civitas Akademika Jurusan Ilmu Administrasi Negara.

Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan Bapak, Ibu, dan rekan-rekan sekalian. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih, dan penulis berharap supaya skripsi ini nantinya dapat bermanfaat bagi penulis dan pihak-pihak yang membutuhkan.

Bandar Lampung, Juni 2023

Penulis

Dede Aulia Rahman El Hakim

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR TABEL	xviii
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II. LANDASAN TEORI	8
2.1. Penelitian Terdahulu	8
2.2. Landasan Teori	11
2.2.1. Konsep Pengembangan	11
2.2.2. Konsep Kapasitas	12
2.2.3. Konsep Pengembangan Kapasitas	13
2.2.4. Konsep Sekolah Luar Biasa.....	20
2.2.5. Konsep Pelayanan	22
2.2.6. Konsep Pendidikan.....	27
2.2.7. Konsep Anak Berkebutuhan Khusus.....	33
2.3. Kerangka Berfikir.....	39
BAB III. METODE PENELITIAN	41
3.1. Metode Penelitian.....	41
3.2. Fokus Penelitian	41
3.3. Lokasi Penelitian	42
3.4. Sumber Data	42
3.4. Teknik Pengumpulan Data	44
3.5. Teknik Analisis Data	46
3.6. Uji Keabsahan Data.....	48

BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	49
4.1 Penyajian Data.....	49
4.1.1. Gambaran Umum SLB B – C & Autis Dharma Bhakti Dharma Pertiwi.....	49
4.1.2. Gambaran Umum Kondisi Kelas	53
4.2 Hasil dan Pembahasan Penelitian.....	54
4.2.1 Pengembangan Kapasitas Kelembagaan Tingkat Organisasi di SLB Dharma Bhakti Dharma Pertiwi.....	54
4.2.2 Faktor Pendukung dan Penghambat yang Mempengaruhi Pengembangan Kapasitas:	67
4.2.3 Faktor Pengembangan Kapasitas Tingkat Individu	71
 BAB V. PENUTUP.....	 79
5.1. Kesimpulan.....	79
5.2. Saran.....	82

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Kerangka Berfikir.....	40
Gambar 2	Struktur Organisasi SLB Dharma Bhakti Dharma Pertiwi Bandar Lampung.....	55

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Tingkatan Pengembangan Kapasitas Kelembagaan.....	18
Tabel 2	Pengumpulan Data Dengan Teknik Wawancara.....	44
Tabel 3	Pengumpulan Data Dengan Teknik Obsevasi.....	45
Tabel 4	Pengumpulan Data Dengan Teknik Dokumentasi.....	46
Tabel 5	Daftar jumlah siswa SLB Dharma Bhakti Dharma Pertiwi Tahun Pelajaran 2022/2023.....	51
Tabel 6	Daftar Guru SLB Dharma Bhakti Dharma Pertiwi Tahun Pelajaran 2022/2023.....	52

BAB I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Persaingan dunia di era globalisasi saat ini semakin kompetitif, karena itu setiap negara harus mampu mengatur dan mengolah semua sumber daya yang dimilikinya secara efektif dan efisien agar tetap dapat bertahan hidup dan berkembang. Salah satu sumber daya yang paling berpengaruh adalah sumber daya manusia. Sumber daya manusia yang berkualitas adalah sumber daya manusia yang memiliki kompetensi tinggi dan keterampilan yang dapat memajukan suatu negara. Bagaimanapun juga suatu negara tidak akan mungkin dapat berjalan jika sumber daya manusianya tidak mampu melaksanakan tugas dengan baik. Maka dari itu faktor pendidikan memegang peranan penting dalam setiap usaha yang dilakukan oleh manusia.

Untuk mendapatkan sumber daya manusia yang berkualitas, dibutuhkan pendidikan. Undang-Undang RI Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Sisdiknas), pasal 1 menyebutkan 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, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan oleh dirinya, bangsa maupun negara. Di Indonesia setiap warga negara berhak mendapatkan pendidikan. Sebagaimana tertera dalam UUD 1945 pasal 31 ayat 1 yang berbunyi “Setiap warga negara berhak mendapatkan pendidikan”. Hal ini membuktikan bahwa setiap warga Indonesia berhak mendapatkan pendidikan yang setinggi-tingginya. Dengan pendidikan yang tinggi, maka seseorang dapat menjadi

mahluk yang mempunyai intelektualitas tinggi yang akan berguna bagi dirinya sendiri maupun masyarakat di sekitarnya.

Di Indonesia sendiri terdapat 3 jalur pendidikan yang dapat diikuti, yaitu jalur pendidikan formal, pendidikan non-formal, dan pendidikan informal. Jalur pendidikan formal merupakan jalur pendidikan yang paling sering diikuti oleh masyarakat Indonesia. Jenjang pada jalur pendidikan formal mencakup tingkat sekolah dasar (SD), sekolah menengah pertama (SMP), dan sekolah menengah atas (SMA). Selanjutnya jalur pendidikan non-formal adalah pendidikan di luar pendidikan formal. Pendidikan non-formal paling banyak ditemui pada pendidikan anak usia dini (PAUD), ada pula taman pendidikan Al-Quran (TPA) yang banyak terdapat di masjid-masjid di seluruh Indonesia dan Sekolah Minggu untuk umat kristiani, yang terdapat di gereja. Selain itu, ada juga berbagai kursus, diantaranya kursus memasak, musik, bimbingan belajar dan sebagainya. Selanjutnya yaitu pendidikan informal yang merupakan pendidikan yang dijalankan oleh keluarga atau lingkungan yang berbentuk kegiatan belajar secara mandiri. Hasil dari pendidikan informal diakui sama dengan pendidikan formal setelah peserta didik lulus ujian sesuai dengan standar nasional pendidikan di Indonesia. Salah satu contoh pendidikan informal yaitu *homeschooling*.

Selanjutnya terkait jenis pendidikan di Indonesia telah dijelaskan menurut undang-undang nomor 20 tahun 2003 pasal 1 ayat 9 tentang sistem pendidikan nasional yaitu dikelompokkan berdasarkan pada kekhususan tujuan pendidikan suatu satuan pendidikan. Jenis pendidikan ini meliputi pendidikan umum, pendidikan keagamaan, pendidikan kejuruan, pendidikan akademik, pendidikan vokasi, pendidikan profesi, dan pendidikan khusus. Pendidikan umum merupakan pendidikan dasar dan menengah yang mengutamakan perluasan pengetahuan yang diperlukan oleh peserta didik untuk melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi. Lalu pendidikan keagamaan yang bertujuan untuk menyiapkan peserta didiknya agar lebih fokus dalam memahami dan mendalami pengetahuan agama. Selanjutnya pendidikan kejuruan yang merupakan pendidikan menengah yang mempersiapkan peserta

didik terutama untuk bekerja dalam bidang tertentu. Berikutnya yaitu pendidikan akademik yang merupakan pendidikan tinggi program sarjana dan pasca sarjana yang diarahkan terutama pada penguasaan disiplin ilmu pengetahuan tertentu. Hampir sama dengan pendidikan akademik, pendidikan vokasi merupakan pendidikan tinggi yang mempersiapkan peserta didik untuk memiliki pekerjaan dengan keahlian tertentu maksimal setara dengan program sarjana. Ada juga pendidikan profesi yang juga merupakan pendidikan tinggi setelah program sarjana yang mempersiapkan peserta didik untuk memiliki pekerjaan dengan persyaratan keahlian khusus. Selain itu terdapat juga pendidikan khusus yang ditujukan untuk peserta didik yang memiliki kelainan, disabilitas, atau kecerdasan luar biasa. Pendidikan biasanya dijalankan secara inklusif dengan berbagai macam bentuk pendidikan khusus yang menyesuaikan dengan ketunaannya.

Mengingat pentingnya pendidikan bagi kehidupan seseorang dan kemajuan suatu bangsa dan negara, membuat seluruh masyarakat Indonesia berhak mendapatkan pendidikan tanpa terkecuali Anak Berkebutuhan Khusus (ABK). Anak berkebutuhan khusus (ABK) adalah anak yang dalam pertumbuhan dan perkembangannya tidak seperti anak normal lain yang seusianya, mereka mengalami kelainan atau penyimpangan seperti penyimpangan fisik, penyimpangan mental intelektual, penyimpangan sosial, dan penyimpangan secara emosional.

Anak berkebutuhan khusus disebut sebagai anak luar biasa, didefinisikan sebagai anak yang memerlukan bantuan pendidikan dan layanan khusus untuk mengembangkan potensi mereka secara sempurna. Sistem pendidikan di Indonesia telah mengatur tentang pendidikan bagi anak berkebutuhan khusus, mereka berhak mendapatkan pendidikan yang layak seperti anak-anak normal lainnya sebagaimana disebutkan dalam Pasal 54 Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia yaitu “Setiap anak yang cacat fisik dan atau mental berhak memperoleh perawatan, pendidikan, pelatihan, dan bantuan khusus atas biaya negara, untuk menjamin kehidupannya sesuai dengan martabat kemanusiaan, meningkatkan diri, dan kemampuan berpartisipasi

dalam kehidupan masyarakat dan bernegara”. Kemudian lewat Pasal 5 ayat (2) Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional mengamanatkan pendidikan bagi anak berkebutuhan khusus, yang berbunyi “Warga Negara yang memiliki kelainan fisik, emosional, mental, intelektual, dan/atau sosial berhak memperoleh pendidikan khusus.”

Pemerintah Indonesia juga telah menyediakan satuan pendidikan yang diperuntukan bagi peserta didik berkebutuhan khusus, baik pada jenjang pendidikan dasar maupun menengah yaitu satuan pendidikan khusus seperti Sekolah Dasar Luar Biasa (SDLB), Sekolah Menengah Pertama Luar Biasa (SMPLB), dan Sekolah Menengah Atas Luar Biasa (SMALB).

Selain pada satuan pendidikan khusus, siswa berkebutuhan khusus juga dapat menempuh pendidikan pada sekolah inklusif. Sekolah inklusif merupakan sekolah reguler yang menerima anak berkebutuhan khusus, dengan kurikulum dan sarana prasarana yang sama untuk seluruh peserta didik. Pendidikan inklusif merupakan wujud penyelenggaraan pendidikan yang tidak memisahkan anak-anak berkebutuhan khusus dengan anak-anak normal pada umumnya dalam proses pembelajaran. Sekolah penyelenggara pendidikan inklusif hendaknya mampu memfasilitasi setiap anak tanpa membedakan kondisi fisik, intelektual, sosial-emosional, linguistik atau kondisi lainnya. Pemerintah kabupaten/kota menunjuk paling sedikit 1 sekolah dasar, dan 1 sekolah menengah pertama pada setiap kecamatan dan 1 satuan pendidikan menengah untuk menyelenggarakan pendidikan inklusif.

Sehingga berdasarkan pemaparan di atas, pada prinsipnya setiap anak memiliki hak untuk mendapatkan pendidikan tidak terkecuali bagi anak berkebutuhan khusus. Keberadaan sekolah yang menerapkan sistem inklusif bisa menjadi alternatif bagi orang tua untuk menyekolahkan anaknya. Dengan demikian, anak berkebutuhan khusus memiliki pilihan untuk bersekolah baik di satuan pendidikan khusus maupun di sekolah reguler yang menerapkan sistem pendidikan inklusif.

Mendapatkan akses pada satuan pendidikan bisa memposisikan anak berkebutuhan khusus untuk ikut berkontribusi kepada masyarakat. Namun layanan pendidikan bagi anak berkebutuhan khusus di Indonesia belum merata. Berdasarkan data statistik tahun 2021, kisaran angka untuk anak disabilitas usia 5-19 tahun adalah 3,3%. Sedangkan jumlah penduduk pada usia tersebut pada tahun 2021 adalah 66,6 juta jiwa. Dengan demikian jumlah anak usia 5-19 tahun penyandang disabilitas berkisar 2.197.833 jiwa. Kemudian, data Kemendikburistek bulan Agustus 2021 menunjukkan jumlah peserta didik pada jalur Sekolah Luar Biasa (SLB) dan inklusif adalah 269.398 anak. Dengan demikian presentase anak penyandang disabilitas yang menempuh pendidikan formal baru sebesar 12.26%.

Berdasarkan data dari kementerian sosial, jumlah penyandang disabilitas di provinsi Lampung mencapai 4,58% dari total penduduk Lampung yang mencapai 8,53 juta jiwa. Lalu berdasarkan data pokok pendidikan dari kemdikbud tahun pelajaran 2022/2023, jumlah anak berkebutuhan khusus yang bersekolah di Sekolah Luar Biasa (SLB) di provinsi Lampung hanya sebanyak sebanyak 2195 anak. Dapat dilihat bahwa masih banyak anak berkebutuhan khusus yang belum mendapatkan kesempatan untuk mengenyam pendidikan yang layak bagi mereka.

Sekolah yang ideal harus memiliki sumber daya manusia yang berkualitas dan lengkap di dalam struktur organisasinya agar dapat memberikan pendidikan kepada siswa dan siswinya. Guru, operator sekolah dan staf tata usaha adalah tenaga kependidikan yang berperan penting untuk melancarkan jalannya pendidikan di sekolah. Kurangnya personil dapat mengakibatkan pada penurunan kinerja yang mengganggu pelayanan pendidikan sekolah.

Contohnya seperti yang ada di SLB Dharma Bhakti Dharma Pertiwi. Selama saya melakukan magang, masih terlihat beberapa kendala-kendala yang sering terjadi karena kurangnya personil. Kendala yang paling sering dikeluhkan adalah kurangnya tenaga ajar dan ada pula beberapa guru yang merangkap jabatan selain mengajar yang membuat pembelajaran tidak efektif. Tanpa

adanya sumber daya manusia yang memadai untuk mengajar dan menjalankan administrasi sekolah secara maksimal, maka akan sulit pula untuk meningkatkan pelayanan pendidikan.

Dengan latar belakang tersebut, penulis tertarik melakukan kajian penelitian dengan judul “Pengembangan Kapasitas Sekolah Luar Biasa untuk Meningkatkan Pelayanan Pendidikan bagi Anak Berkebutuhan Khusus (Studi Kasus di SLB B-C & Autis Dharma Bhakti Dharma Pertiwi Kota Bandar Lampung)”

1.2. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

- a. Bagaimana upaya pengembangan kapasitas SLB B-C & Autis Dharma Bhakti Dharma Pertiwi dalam memberikan pelayanan terhadap anak berkebutuhan khusus?
- b. Apakah faktor pendukung dan penghambat dalam upaya pengembangan kapasitas SLB B-C & Autis Dharma Bhakti Dharma Pertiwi dalam memberikan pelayanan terhadap anak berkebutuhan khusus?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu :

- a. Untuk mengetahui bagaimana upaya pengembangan kapasitas SLB B-C & Autis Dharma Bhakti Dharma Pertiwi dalam memberikan pelayanan terhadap anak berkebutuhan khusus
- b. Untuk mengetahui apa faktor pendukung dan penghambat dalam upaya pengembangan kapasitas SLB B-C & Autis Dharma Bhakti Dharma Pertiwi dalam memberikan pelayanan terhadap anak berkebutuhan khusus

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu bahan acuan untuk digunakan sebagai berikut :

a. Manfaat Akademis

Secara akademis hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi suatu kontribusi dalam pengembangan kapasitas SLB untuk memberikan pelayanan terhadap anak berkebutuhan khusus di SLB B-C & Autis Dharma Bhakti Dharma Pertiwi Kecamatan Kemiling Kota Bandar Lampung.

b. Manfaat praktis

Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi dalam pengambilan keputusan dalam upaya pengembangan kapasitas sekolah luar biasa dalam pelayanan pendidikan anak berkebutuhan khusus dan memberikan pelayanan pendidikan untuk anak berkebutuhan khusus.

BAB II. LANDASAN TEORI

2.1. Penelitian Terdahulu

Menurut hasil penelusuran yang telah peneliti lakukan, terdapat beberapa penelitian yang membahas tentang pengembangan kapasitas Sekolah Luar Biasa (SLB). Adapun penelusuran tersebut sebagai berikut:

2.1.1. Penelitian Estitika Rochmatul Zulfa

Penelitian ini ditulis oleh Estitika Rochmatul Zulfa pada tahun 2014 yang berjudul “Pengembangan Kapasitas Sekolah Luar Biasa Untuk Meningkatkan Pelayanan Pendidikan Bagi Anak Berkebutuhan Khusus yang studi kasusnya dilaksanakan di SDLBN Kedungkandang Malang”.

Penelitian ini memiliki beberapa tujuan yaitu yang pertama untuk mendeskripsikan dan menganalisis pelayanan pendidikan bagi anak berkebutuhan khusus di SDLBN Kedungkandang, yang kedua untuk mendeskripsikan dan menganalisis pengembangan kapasitas di SDLBN Kedungkandang dalam meningkatkan pelayanan pendidikan bagi anak berkebutuhan khusus, dan yang ketiga yaitu untuk mendeskripsikan dan menganalisis faktor pendukung dan penghambat pengembangan kapasitas di SDLBN Kedungkandang dalam meningkatkan pelayanan pendidikan bagi anak berkebutuhan khusus.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan penelitian deskriptif dan pendekatan kualitatif. Penelitian ini berfokus pada pelayanan pendidikan bagi anak berkebutuhan khusus berdasarkan metode pelayanan pendidikan, sarana dan prasarana, sumber daya manusia, struktur organisasi, budaya organisasi, serta faktor pendukung seperti kemampuan

guru dan faktor penghambat seperti gaya kepemimpinan kepala sekolah dan beban administratif oleh guru.

Hasil dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

- a. Pelayanan pendidikan yang ada di SDLBN Kedungkandang secara keseluruhan sudah cukup baik. Sarana dan prasarananya sudah cukup memadai walaupun terdapat beberapa sarana dan prasarana dasar yang belum terpenuhi.
- b. Pengembangan kapasitas kelembagaan yang ada di SDLBN Kedungkandang juga sudah cukup baik namun masih perlu dikembangkan berdasarkan Manajemen Berbasis Sekolah (MBS). Budaya organisasi yang ada sudah menunjukkan budaya yang baik yaitu dengan membudayakan kekeluargaan namun keputusan kadang masih bersifat terpusat.
- c. Faktor pendukung pengembangan kapasitas yaitu guru yang mempunyai ide untuk mengembangkan bakat anak didiknya. Sedangkan faktor penghambatnya yaitu gaya kepemimpinan Kepala Sekolah yang cenderung tidak bisa diajak berkembang dan beban administratif yang dilakukan oleh guru.

2.1.2. Penelitian Aldie Oktafian Putra

Penelitian selanjutnya ditulis oleh Aldie Oktafian Putra pada tahun 2019 yang berjudul “Pengembangan Kapasitas Sekolah Luar Biasa Dalam Pelayanan Pendidikan Anak Berkebutuhan Khusus yang studi kasusnya dilaksanakan di SDLBN Kedungkandang Malang”.

Penelitian ini memiliki tujuan yaitu untuk mendeskripsikan bagaimana upaya pengembangan kapasitas SLB dalam memberikan pelayanan pendidikan terhadap anak berkebutuhan khusus di SLB Idayu 1 Kota Malang dan untuk mengetahui apa saja faktor penghambat dalam pengembangan kapasitas SLB dalam memberikan pelayanan terhadap anak berkebutuhan khusus.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif karena dianggap lebih tepat untuk mendeskripsikan masalah-masalah yang ada dilapangan, serta dapat menjabarkan masalah secara sistematis dan lebih akurat dalam mengumpulkan data terhadap Pengembangan Kapasitas Sekolah Luar Biasa Dalam Pelayanan Pendidikan Anak Berkebutuhan Khusus.

Hasil dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

- a. Dari segi pengembangan kapasitas yang berhubungan dengan akademik yaitu kurikulum, sarana dan prasarana, serta SDM. Yang pertama dari aspek pengimplementasian kurikulumnya, masih belum tepat sasaran dan untuk menanggapi hal tersebut, sekolah membuat RPP dan Silabus untuk menyesuaikan kemampuan setiap siswa. Lalu yang kedua dari aspek sarana dan prasarananya juga masih belum mumpuni untuk standar sekolah luar biasa, hal ini karena ruang khusus yang diperuntukkan untuk ABK hanya ada ruang bina diri saja dan itupun masih menjadi satu dengan ruang Bimbingan Konseling (BK). Selain itu, ruang kelas masih banyak yang digabung dengan kelas lain yang membuat pembelajaran tidak efektif. Dan yang ketiga yaitu dari segi SDM yaitu belum adanya tenaga pendidik khusus yang menangani administrasi sekolah. Hal tersebut mengakibatkan administrasi sekolah harus dilimpahkan kepada guru.
- b. Pengembangan kapasitas yang berhubungan dengan kegiatan non-akademik yaitu ekstrakurikuler, keterampilan dan *Outingclass* dan *Outbond*. Dari aspek ekstrakurikuler, ada beberapa kegiatan untuk mengembangkan kemampuan dan bakat yang dimiliki oleh peserta didik. Selanjutnya dari aspek keterampilan, ada keterampilan primer yang berfokus pada ketunaan yang dimiliki oleh ABK itu sendiri dan keterampilan sekunder seperti membuat batik, dan membuat kalung, manik-manik dan gelang. Yang ketiga dari aspek *Outingclass* dan *Outbond* yaitu kegiatan untuk melatih ABK agar memiliki kemampuan berinteraksi atau bersosialisasi kepada masyarakat.
- c. Hasil yang ketiga yaitu dari segi pengembangan kapasitas yang berhubungan dengan sumber daya manusianya. Kurangnya tenaga

pendidik membuat pembelajaran menjadi tidak efektif karena seharusnya ada petugas yang mengurus administrasi sekolah selain guru.

2.2. Landasan Teori

2.2.1. Konsep Pengembangan

a. Pengertian Pengembangan

Pengertian Pengembangan berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah sebuah proses, cara, perbuatan mengembangkan untuk memenuhi kebutuhan tertentu. Sedangkan menurut Undang-Undang Republik Indonesia nomor 18 tahun 2002 pengembangan adalah kegiatan ilmu pengetahuan dan teknologi yang bertujuan memanfaatkan kaidah dan teori ilmu pengetahuan yang telah terbukti kebenarannya untuk meningkatkan fungsi, manfaat, dan aplikasi ilmu pengetahuan dan teknologi yang telah ada atau menghasilkan teknologi baru.

Sugiyono dalam (Sugiyono, 2015:5) menyatakan pengembangan berarti memperdalam dan memperluas pengetahuan yang telah ada. Menurut Iskandar Wiryokusumo dalam (Afrilianasari, 2014) pengembangan adalah upaya pendidikan baik formal maupun non formal yang dilaksanakan secara sadar, berencana, terarah, teratur, dan bertanggung jawab dalam rangka memperkenalkan, menumbuhkan, membimbing, mengembangkan suatu dasar kepribadian yang seimbang, utuh, selaras, pengetahuan, keterampilan sesuai dengan bakat, keinginan serta kemampuan kemampuan sebagai bekal atas prakarsa sendiri untuk menambah, meningkatkan, mengembangkan diri ke arah tercapainya martabat, mutu dan kemampuan manusiawi yang optimal dan pribadi mandiri.

Menurut Gagne dan Brings dalam (Warsita, 2003:266) pengembangan adalah suatu sistem pembelajaran yang bertujuan

untuk membantu proses belajar peserta didik, yang berisi serangkaian peristiwa yang dirancang untuk mempengaruhi dan mendukung terjadinya proses belajar yang bersifat internal atau segala upaya untuk menciptakan kondisi dengan sengaja agar tujuan pembelajaran dapat tercapai.

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa pengembangan adalah penggunaan pengetahuan ilmiah yang digunakan untuk meningkatkan dan memperdalam pengetahuan sebelumnya agar dapat meningkatkan kualitas pengetahuan menjadi lebih baik lagi.

2.2.2. Konsep Kapasitas

a. Pengertian Kapasitas

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) kapasitas memiliki makna yaitu ruang yang tersedia, daya tampung, kemampuan berproduksi, dan daya serap. Pengertian kapasitas berdasarkan McNair, C.J (1994) yang dirangkum oleh Maria Du mendefinisikan kapasitas sebagai sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan yang siap untuk digunakan yang dapat menggambarkan potensi keuntungan yang akan didapatkan pada masa mendatang. McNair C.J dan Vangermeersch (1998) mendefinisikan kapasitas sebagai kemampuan dari suatu organisasi atau perusahaan untuk menciptakan nilai dimana kemampuan tersebut didapatkan dari berbagai jenis sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan.

Definisi kapasitas menurut Hilton, Maher dan Selto (2003) adalah kapasitas merupakan ukuran dari kemampuan proses produksi dalam mengubah sumber daya yang dimiliki menjadi suatu produk atau jasa yang akan digunakan oleh konsumen.

Berdasarkan Statement on Management Accounting (1996) mengenai measuring the cost of capacity mendefinisikan kapasitas

sebagai potensi dari kegiatan produksi dalam menciptakan potensi nilai.

Berdasarkan definisi-definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kapasitas merupakan sumber daya yang dimiliki oleh suatu organisasi, perusahaan, ataupun instansi yang digunakan untuk menciptakan suatu nilai tambah di dalam kegiatan yang prosesnya ditujukan untuk menghasilkan produk atau jasa.

2.2.3. Konsep Pengembangan Kapasitas

a. Pengertian Pengembangan Kapasitas

Pengembangan kapasitas dapat diartikan sebagai upaya memperkuat kapasitas individu, kelompok atau organisasi yang dicerminkan melalui pengembangan kemampuan, keterampilan, potensi dan bakat serta penguasaan kompetensi-kompetensi sehingga dapat bertahan dan mampu mengatasi tantangan perubahan yang terjadi secara cepat dan tak terduga.

Pengertian mengenai karakteristik dari pengembangan kapasitas menurut Milen (2004: 16), bahwa pengembangan kapasitas tentunya merupakan proses peningkatan terus menerus atau berkelanjutan dari individu, organisasi atau institusi, dan tidak hanya terjadi satu kali. Grindle, Marilee dalam Haryanto (2014:19), mengatakan pengembangan kapasitas merupakan upaya yang ditujukan untuk mengembangkan berbagai strategi untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan responsibilitas kinerja.

Brown dalam Haryanto (2014:19) menjelaskan pengembangan kapasitas sebagai suatu proses yang dapat meningkatkan kemampuan seseorang, suatu organisasi, atau suatu sistem untuk mencapai tujuan-tujuan yang akan dicapai. Asosiasi Pemerintah Kota Seluruh Indonesia dalam Haryanto (2014:20) mendefinisikan pengembangan kapasitas sebagai pembangunan atau peningkatan

kemampuan (*capacity*) secara dinamis untuk mencapai kinerja dalam menghasilkan *output* dan *outcome* pada kerangka tertentu.

Dari definisi-definisi tersebut maka dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud pengembangan kapasitas sekolah luar biasa di sini mengacu kepada proses pengembangan kapasitas SLB dalam menjalankan fungsi, menyelesaikan masalah dan mencapai tujuan-tujuannya dalam dunia pendidikan.

b. Tujuan Pengembangan Kapasitas

Menurut Daniel Rickett dalam Hardjanto (2006:67) menyebutkan tujuan utama dari pengembangan kapasitas adalah untuk membuat organisasi agar lebih kuat dalam mencapai tujuannya. Dapat dirumuskan bahwa tujuan dari pengembangan kapasitas yang pertama untuk memastikan pelaksanaannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Yang kedua untuk memantau tugas, fungsi, sistem keuangan, mekanisme dan tanggung jawab dalam pelaksanaan peningkatan kapasitas. Selanjutnya yang ketiga yaitu untuk mobilisasi sumber-sumber dana. Dan yang keempat untuk penggunaan sumber-sumber dana secara efektif dan efisien.

c. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pengembangan Kapasitas

Haryanto (2014:29-32) menjelaskan faktor-faktor signifikan yang mempengaruhi keberhasilan dalam pengembangan kapasitas meliputi 2 faktor, yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor Internal meliputi: kepemimpinan, komitmen bersama, pengakuan bersama atas kelemahan dan kekuatan, partisipasi, inovasi dan akuntabilitas. Lalu faktor eksternalnya meliputi: *networking*, informasi, dan regulasi.

Faktor-faktor internal meliputi:

1) Faktor Kepemimpinan

Kepemimpinan yang kondusif (*Conducive Leadership*) merupakan hal yang paling mendasar dalam mempengaruhi kesuksesan program pengembangan kapasitas. Sebuah organisasi harus secara terus-menerus mendorong terciptanya sebuah mekanisme kepemimpinan yang dinamis dan adaptif sebagaimana yang dilakukan oleh sektor swasta. Kepemimpinan yang kondusif memiliki ciri-ciri seperti adanya kesempatan yang luas pada setiap komponen organisasi termasuk sumber daya personal untuk melakukan inisiasi-inisiasi dalam pengembangan kapasitas menuju pencapaian tujuan-tujuan organisasi yang diinginkan. Dengan kepemimpinan yang kondusif seperti ini, maka akan menjadi alat pemicu bagi tiap elemen dalam mengembangkan kapasitasnya.

2) Faktor Komitmen Bersama

Faktor komitmen bersama (*Collective Commitment*) merupakan keterlibatan seluruh aktor organisasi dalam mendukung keberhasilan program pengembangan kapasitas kelembagaan. Menurut Milen (2004: 17) penguatan kapasitas membutuhkan waktu lama dan memerlukan komitmen jangka panjang dari semua pihak yang terlibat. Komitmen ini tidak hanya untuk kalangan pemegang kekuasaan saja, namun meliputi seluruh komponen yang ada dalam organisasi tersebut. Pengaruh komitmen bersama sangat besar, karena faktor ini menjadi dasar dari seluruh rancangan kegiatan dan tujuan yang akan dicapai bersama.

3) Faktor Pengakuan Bersama Atas Kelemahan Dan Kekuatan

Proses pengembangan kapasitas kelembagaan diawali dengan identifikasi kapasitas. Organisasi dan individu harus secara transparan mengemukakan kekuatan dan kelemahan yang ada.

Keterbukaan akan pengakuan kondisi kapasitas yang ada ini sangat penting, mengingat separuh dari persyaratan kesuksesan program pengembangan kapasitas kelembagaan berawal dari kejujuran dan validitas dalam mengemukakan kekuatan dan kelemahan kapasitas yang tersedia. Dengan adanya pengakuan terhadap kelemahan dan kekuatan yang dimiliki dari kapasitas yang tersedia, maka kelemahan yang dimiliki oleh suatu organisasi dapat cepat diperbaiki dan kekuatan yang dimiliki organisasi dapat dijaga dan dipelihara.

4) Faktor Partisipasi

Partisipasi dari seluruh unsur lembaga, mulai dari staf terbawah sampai kepada pimpinan tertinggi di sebuah organisasi sangat dibutuhkan untuk mensukseskan program pengembangan kapasitas. Untuk itu, dalam rangka menjamin keberlanjutan dari sebuah program pengembangan kapasitas, maka keterlibatan seluruh anggota harus dibangun mulai dari tataran staf terbawah hingga pimpinan tertinggi dari sebuah organisasi. Aspek ini merupakan aspek penting dan kondusif dalam menopang program pengembangan kapasitas.

5) Faktor Inovasi

Inovasi merupakan bagian penting dalam pengembangan kapasitas, khususnya dalam menyediakan berbagai alternatif dan metode pembangunan yang beragam dan sesuai dengan kebutuhan. Dengan adanya inovasi, organisasi akan dapat beradaptasi terus menerus dengan perkembangan zaman.

6) Faktor Akuntabilitas

Faktor akuntabilitas atau dapat dipertanggungjawabkan menjadi aspek penting dalam pengembangan kapasitas kelembagaan yang berperan sebagai pengendalian pelaksanaan program agar tujuan program dapat berhasil sesuai dengan yang diharapkan. Untuk itu, transparansi merupakan aspek yang mampu menjamin agar program

pengembangan kapasitas berjalan secara legal, kredibel, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Sedangkan faktor-faktor eksternal meliputi:

1) Faktor *Networking*

Networking merupakan hubungan bersama yang saling menguntungkan. Namun dalam kenyataannya, seringkali terjadi program pengembangan kapasitas yang tidak berjalan sesuai dengan harapan. Hal ini bisa disebabkan oleh ketidakmauan individu untuk membangun mitra, dan mengabaikan aspek kerjasama dalam pengembangan kapasitas. Harus dipahami bahwa proses pengembangan kapasitas tidak dapat dilakukan secara egois, namun perlu dilakukan melalui kerjasama dengan para terkait.

2) Faktor Informasi

Organisasi yang memiliki sedikit informasi tentang berbagai perubahan yang ada di lingkungan akan berpengaruh terhadap keberhasilan program-program pengembangan yang akan dibuat.

3) Faktor Regulasi

Pengambilan keputusan dari seorang pimpinan dalam sebuah organisasi tanpa menyesuaikan pada peraturan legalitas pemerintah dapat menjadi faktor penghambat serius dalam keberhasilan program pengembangan kelembagaan.

d. Proses Pengembangan Kapasitas

Proses pengembangan kapasitas berkaitan dengan strategi menata masukan dan proses dalam mencapai *output* dan *outcome* secara optimal, serta menata umpan balik sebagai langkah perbaikan untuk tahap selanjutnya. Haryanto (2014:26) menjelaskan strategi menata masukan berkaitan dengan kemampuan lembaga dalam menyediakan berbagai jenis dan jumlah serta kualitas sumber daya manusia dan non sumber daya manusia sehingga siap untuk

digunakan bila diperlukan. Strategi menata proses berhubungan dengan kemampuan organisasi dalam mendesain, memproses dan mengembangkan kebijakan, struktur organisasi dan manajemen. Strategi menata umpan balik berkaitan dengan kemampuan organisasi dalam melakukan perbaikan melalui evaluasi hasil yang telah dicapai, dan mempelajari kelemahan atau kekurangan yang ada pada masukan, proses, dan melakukan tindakan penyempurnaan dengan melakukan berbagai penyesuaian terhadap apa yang telah terjadi.

e. Tingkatan Dalam Pengembangan Kapasitas

Tabel 1 Tingkatan Pengembangan Kapasitas Kelembagaan

1. Tingkat Organisasi	a. Struktur Organisasi b. Budaya Organisasi c. Penilaian Kinerja
2. Tingkat Individu	a. Pengetahuan b. Keterampilan c. Kompetensi d. Etika
3. Tingkat Sistem	a. Hukum dan peraturan b. Kebijakan-kebijakan

Sumber: Suryono (2011:157)

Dalam pengembangan kapasitas kelembagaan terdapat tiga tingkatan. Tingkatan yang pertama adalah tingkatan individu yang terdiri dari pengetahuan, ketrampilan, kompetensi, dan etika. Tingkatan yang kedua yaitu tingkatan organisasi yang meliputi struktur organisasi, budaya organisasi, dan penilaian kinerja. Dan tingkatan yang ketiga adalah tingkatan system yang terdiri dari hukum & peraturan serta kebijakan-kebijakan.

1) Tingkat Individu

Tingkat individu meliputi pengetahuan, keterampilan, kompetensi, dan etika. Setiap individu perlu meningkatkan pengetahuan dan ketrampilannya. Salah satu strategi yang paling efektif untuk melakukannya adalah melalui penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan.

2) Tingkat Organisasi

Tingkat organisasi meliputi struktur organisasi, budaya organisasi, dan penilaian kinerja. Dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 59 Tahun 2012 Tentang Kerangka Nasional Pengembangan Kapasitas Pemerintahan Daerah menjelaskan bahwa pengembangan kapasitas kelembagaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf b meliputi: (a) Peningkatan kapasitas struktur organisasi yang efektif, efisien, rasional dan proporsional. (b) Peningkatan kapasitas tata laksana penyelenggaraan tugas pokok dan fungsi setiap unit kerja pemerintahan daerah. (c) Pelembagaan budaya kerja organisasi yang produktif dan positif berdasarkan nilai-nilai luhur budaya bangsa. (d) Peningkatan kapasitas anggaran untuk mendukung peningkatan kualitas dan kuantitas pembangunan dan penyelenggaraan pemerintahan daerah. (e) Peningkatan kapasitas sarana dan prasarana kerja sesuai dengan kebutuhan dan tuntutan tugas. (f) Penerapan standar prosedur operasi (*standard operating procedure*) dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah dan pelayanan umum.

3) Tingkat Sistem

Tingkatan sistem meliputi hukum dan peraturan serta kebijakan-kebijakan. Suatu organisasi harus terus melakukan pengembangan terhadap sistem yang digunakan. Pengembangan kapasitas pada tingkat sistem dilakukan agar sistem tersebut sesuai dengan kondisi yang ada pada sebuah organisasi. Apabila organisasi sudah melakukan pengembangan kapasitas, tetapi sistemnya tidak dilakukan pengembangan maka hasilnya juga tidak akan efektif. Di dalam tingkat sistem yang perlu dikembangkan ada 2 yaitu: (a) Hukum dan Peraturan yang ada di dalam sebuah sistem perlu terus dikembangkan dan diperbarui lagi menjadi hukum dan peraturan yang terbaru. Hal ini karena hukum dan peraturan terus mengalami perubahan. Jika tidak

mengikuti perkembangan yang ada, maka pada saat tertentu sistem akan mengalami ketidakcocokan dengan hukum dan peraturan. Oleh karena itu hukum dan peraturan di dalam sebuah sistem perlu dikembangkan terus menerus. (b) Kebijakan dalam sebuah sistem perlu dikembangkan agar kebijakan tersebut selalu mengikuti perkembangan jaman yang ada dan sesuai dengan kebutuhan dari sistem tersebut.

2.2.4. Konsep Sekolah Luar Biasa

a. Pengertian Sekolah Luar Biasa

Salah satu jenis pendidikan yang ada di Indonesia adalah pendidikan khusus yang salah satu lembaga bernama Sekolah Luar Biasa (SLB). Undang-Undang Nomor 72 tahun 1991 tentang Pendidikan luar Biasa Pasal 4 Angka 1 menyatakan bahwa Sekolah Dasar Luar Biasa adalah bentuk satuan pendidikan bagi penyandang kelainan yang menyiapkan siswanya untuk dapat mengikuti program Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama Luar Biasa atau Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama.

Angka 2 menyatakan bahwa Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama Luar Biasa adalah bentuk satuan pendidikan bagi penyandang kelainan yang menyiapkan siswanya dalam kehidupan bermasyarakat dan memberi kemungkinan untuk melanjutkan pendidikan ke tingkat selanjutnya.

Angka 3 menyatakan Sekolah Menengah Luar Biasa adalah bentuk satuan pendidikan bagi penyandang kelainan yang menyiapkan siswanya agar memiliki keterampilan yang dapat menjadi bekal sumber mata pencaharian sehingga dapat mandiri di masyarakat atau untuk dapat melanjutkan ke jenjang pendidikan tinggi.

Dalam UU Tahun 2003 pasal 1 ayat 1 menjelaskan bahwa pendidikan adalah usaha mewujudkan suasana dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan

potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara.

Bertumpu dari tujuan itulah setiap lembaga pendidikan termasuk di dalamnya Sekolah Luar Biasa (SLB) bergerak untuk mewujudkan terjadinya pembelajaran sebagai proses nyata menjadikan siswanya memiliki kompetensi yang dapat digunakan dalam kehidupannya.

b. Sistem Pendidikan Sekolah Luar Biasa

Jannah (2016) mengemukakan bahwa dilihat dari tempat pendidikannya, layanan pendidikan bagi anak berkebutuhan khusus dikelompokkan menjadi sistem segregasi dan integrasi:

1) Sistem Pendidikan Segregasi

Sistem pendidikan dimana pembelajaran bagi anak berkebutuhan khusus dipisah dari anak normal. Keuntungan dari sistem pendidikan segregasi adalah metode pembelajaran khusus sesuai dengan kondisi dan kemampuan anak, guru dengan latar belakang pendidikan luar biasa, serta sarana dan prasarana sesuai. Adapun kelemahan dari sistem pendidikan segregasi adalah sosialisasi terbatas, dan penyelenggaraan pendidikan relatif lebih mahal.

2) Sistem Pendidikan Integrasi

Sistem pendidikan dimana pembelajaran anak berkebutuhan khusus disatukan dengan anak normal. Keuntungan dari sistem pendidikan integrasi adalah anak berkebutuhan khusus merasa diakui haknya dengan anak normal terutama dalam memperoleh pendidikan, dapat mengembangkan bakat, minat dan kemampuan secara optimal, lebih banyak mengenal kehidupan orang normal, dan mempunyai kesempatan untuk melanjutkan pendidikan kejenjang yang lebih tinggi. Dan kelemahannya adalah anak luar biasa yang tidak mampu mengimbangi pembelajaran seperti anak normal lainnya akan mengalami ketertinggalan.

c. Jenis-Jenis Sekolah Luar Biasa

Sekolah Luar Biasa adalah sekolah yang diperuntukkan untuk anak-anak yang memiliki kebutuhan khusus yang tidak dapat disandingkan dengan anak-anak lainnya. Sekolah Luar Biasa (SLB) terdiri dari:

- 1) Sekolah Luar Biasa bagian A, khusus untuk anak berkebutuhan khusus gangguan penglihatan atau tunanetra.
- 2) Sekolah Luar Biasa bagian B, khusus untuk anak berkebutuhan khusus gangguan pendengaran atau tunarungu.
- 3) Sekolah Luar Biasa bagian C, khusus untuk anak berkebutuhan khusus gangguan kecerdasan atau tunagrahita.
- 4) Sekolah Luar Biasa bagian D, khusus untuk anak berkebutuhan khusus gangguan fisik dan motorik atau tunadaksa.
- 5) Sekolah Luar Biasa bagian E, khusus untuk anak berkebutuhan khusus gangguan perilaku atau tunalaras.
- 6) Sekolah Luar Biasa bagian F, khusus untuk anak berkebutuhan khusus yang memiliki gangguan lebih dari satu atau tunaganda.

2.2.5. Konsep Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Kotler (2008:66) mengungkapkan bahwa pelayanan atau *service* adalah bentuk produk yang terdiri dari aktivitas, manfaat atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual dan pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan akan sesuatu. Dalam buku lain Kotler (2002:83) mendefinisikan pelayanan sebagai setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan pada produk fisik ataupun non-fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri.

Pelayanan menurut Lovelock (2002:5) didefinisikan sebagai kegiatan ekonomi yang menciptakan dan memberikan manfaat bagi pelanggan pada waktu dan tempat tertentu, sebagai hasil dan tindakan mewujudkan perubahan yang diinginkan dalam diri atau atas nama penerima jasa tersebut. Menurut Lovelock ada dua dimensi dalam pengertian layanan. Yang pertama adalah *service* sebagai tindakan yang ditawarkan satu pihak kepada pihak lainnya. Walaupun prosesnya dikaitkan dengan produk fisik, tindakan dari pelayanan tersebut tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan faktor produksi apapun. Yang kedua yaitu *service* sebagai aktivitas ekonomi yang menciptakan nilai dan memberikan manfaat kepada para pelanggan pada waktu dan tempat tertentu sebagai hasil adanya perubahan yang didapat pelanggan.

Pelayanan sangat erat kaitannya dengan pemberian kepuasan terhadap pelanggan. Pelayanan dengan mutu yang baik akan mendapatkan kepuasan yang baik pula bagi pelanggannya, sehingga pelanggan dapat lebih merasa diperhatikan.

b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Tjiptono (2008:178) mengungkapkan setiap perusahaan harus mampu memahami dan mengantisipasi beberapa faktor yang bisa mempengaruhi kualitas pelayanan, diantaranya:

1) Intensitas tenaga kerja yang tinggi

Keterlibatan karyawan secara intensif dalam penyampaian pelayanan dapat pula menimbulkan masalah kualitas seperti tidak konsistennya pelayanan yang dihasilkan. Faktor-faktor yang bisa mempengaruhi antara lain: upah yang rendah, pelatihan yang kurang memadai atau bahkan tidak sesuai dengan kebutuhan organisasi, tingkat perputaran terlalu tinggi, dan motivasi kerja karyawan rendah.

2) Produksi dan konsumsi yang terjadi secara bersamaan

Salah satu karakteristik unik suatu pelayanan adalah *inseparability*, yang artinya pelayanan diproduksi dan dikonsumsi pada saat bersamaan. Hal ini kerap kali membutuhkan kehadiran dan partisipasi pelanggan dalam proses penyampaian pelayanan. Konsekuensinya, berbagai macam persoalan sehubungan dengan interaksi antara penyedia pelayanan dan pelanggan bisa terjadi. Beberapa kelemahan yang dapat berdampak negatif terhadap kualitas pelayanan yaitu tidak terampil dalam melayani pelanggan, cara berpakaian karyawan tidak sesuai, tutur kata karyawan kurang sopan, dan bau badan karyawan mengganggu kenyamanan pelanggan.

- 3) Dukungan terhadap pelanggan internal kurang memadai
Karyawan *front-line* merupakan ujung tombak sistem penyampaian pelayanan. Mereka adalah wajah dari organisasi, dan cerminan jasa yang dipersepsikan konsumen. Dalam banyak kasus, keramahan dan kesopanan operator telepon atau satpam memberikan kesan pertama kepada calon pelanggan yang ingin berhubungan dengan perusahaan penyedia jasa.

c. Dimensi Kualitas Pelayanan

Berry dan Parasuraman (2002:21) menyebutkan bahwa kualitas kepuasan pelanggan meliputi 10 dimensi, yaitu:

- 1) *Tangibles*

Keberadaan fisik pemberi pelayanan, meliputi tempat parkir, fasilitas gedung, tata letak dan tampilan barang, kenyamanan fasilitas fisik, peralatan dan perlengkapan modern.

2) *Reliability*

Mencakup 2 hal pokok, yaitu konsistensi kerja dan kemampuan untuk dipercaya. Hal ini berarti perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya.

3) *Responsiveness*

Pelayanan yang baik harus disertai dengan tingkat keterlibatan dan daya adaptasi yang tinggi, yaitu membantu dalam memecahkan masalah.

4) *Competence*

Pelayanan yang baik harus didasarkan kepada keterampilan yang tinggi.

5) *Access*

Memberikan kemudahan kepada pelanggan dalam mendapatkan pelayanan.

6) *Courtesy*

Pelayanan yang baik harus disertai dengan sikap keramahan dan kesopanan kepada pihak yang dilayani.

7) *Communication*

Pelayanan yang baik harus didasarkan kepada kemampuan berkomunikasi yang baik dengan pihak yang di layani.

8) *Credibility*

Pelayanan yang baik harus dapat memberikan rasa kepercayaan yang tinggi kepada pihak yang di layani.

9) *Security*

Pelayanan yang baik harus memberikan rasa aman kepada pihak yang di layani dan membebaskan dari segala resiko atau keraguan pelanggan.

10) *Understanding The Customer*

Pelayanan yang baik harus didasarkan kepada rasa pengertian kepada keinginan pihak yang dilayani.

Pelayanan yang baik haruslah mampu memberikan fasilitas yang memadai, rasa aman, kemudahan dalam mengakses pelayanan dan

perhatian penuh yang membuat pihak yang dilayani merasa nyaman terhadap pihak pemberi pelayanan.

d. Pelayanan di Bidang Pendidikan

Sekolah merupakan organisasi yang menyediakan jasa pendidikan. Tjiptono (2008:15) menjelaskan bahwa jasa merupakan aktivitas, manfaat, atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual. Berdasarkan tujuan organisasi, jasa atau pelayanan dapat diklasifikasikan menjadi dua, yaitu *profit service* yang contohnya adalah jasa penerbangan, persewaan mobil, biro iklan, dan hotel dan *non-profit service* seperti sekolah, yayasan dana bantuan, panti asuhan, panti wreda, instansi pemerintah, perpustakaan umum, dan museum.

Pemerintah menjamin kualitas pelayanan dibidang pendidikan dengan diwujudkan Standar Nasional Pendidikan (SNP). Dalam undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Standar Nasional Pendidikan terdapat delapan SNP yaitu:

1) Standar Isi

Di dalam Standar isi terdapat kerangka dasar dan struktur kurikulum, beban belajar, kurikulum tingkat satuan pendidikan, dan kalender pendidikan.

2) Standar Proses

Standar proses adalah standar nasional pendidikan yang berkaitan dengan pelaksanaan pembelajaran pada suatu satuan pendidikan untuk mencapai standar kompetensi lulusan.

3) Standar Kompetensi Lulusan

Standar kompetensi lulusan adalah pedoman penilaian dalam penentuan kelulusan peserta didik menggunakan untuk satuan pendidikan dasar dan menengah.

4) Standar Pendidik dan Tenaga Kependidikan

Tenaga pendidik atau guru harus mempunyai kualifikasi akademik dan kompetensi sebagai agen pembelajaran, sehat rohani dan jasmani, serta mampu mewujudkan tujuan pendidikan

nasional. Pendidik harus memiliki ijazah atau sertifikat keahlian sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

5) Standar Sarana dan Prasarana

Semua satuan pendidikan harus dilengkapi dengan sarana dan prasarana pendidikan seperti media pendidikan, peralatan pendidikan, buku, perabot lahan, ruang kelas, ruang pendidik, ruang pimpinan satuan pendidikan, ruang perpustakaan, dan prasarana pendukung pembelajaran lainnya.

6) Standar Pengelolaan

Dalam satuan pendidikan terdapat manajemen yang mempunyai kewenangan untuk mengelola sekolah sedemikian rupa.

7) Standar Pembiayaan

Beberapa hal yang termasuk di dalam standar pembiayaan pendidikan adalah biaya investasi, biaya operasi, dan biaya personal.

8) Standar Penilaian Pendidikan

Beberapa hal yang termasuk di dalam standar penilaian pendidikan diantaranya penilaian hasil belajar oleh pendidik, penilaian hasil belajar oleh satuan pendidikan, dan penilaian hasil belajar oleh pemerintah.

2.2.6. Konsep Pendidikan

a. Pengertian Pendidikan

Pendidikan sangat penting di dalam sendi-sendi kehidupan manusia. Dengan adanya pendidikan, maka kita dapat meningkatkan kualitas hidup serta pengetahuan yang tidak pernah diajarkan di lingkungan keluarga dan masyarakat bisa didapatkan melalui pendidikan. Dalam Perundang-undangan tentang Sistem Pendidikan No. 20 tahun 2003, mengatakan bahwa Pendidikan merupakan usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan sepiritual keagamaan, pengendalian diri,

kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia serta keterampilan yang diperlukan dirinya dan masyarakat.

Definisi dari Kamus Bahasa Indonesia (KBBI) terkait kata pendidikan berasal dari kata 'didik' serta mendapatkan imbuhan 'pe' dan akhiran 'an', sehingga kata ini memiliki pengertian sebuah metode, cara maupun tindakan membimbing. Dapat didefinisikan bahwa pendidikan adalah sebuah cara perubahan etika serta prilaku oleh individu atau sosial dalam upaya mewujudkan kemandirian dalam rangka mematangkan atau mendewasakan manusia melalui upaya pendidikan, pembelajaran, bimbingan serta pembinaan.

Menurut Trahati (2015:11), Pendidikan adalah kegiatan yang dilakukan manusia secara sadar dan terprogram guna membangun personalitas yang baik dan mengembangkan kemampuan atau bakat yang ada pada diri individu manusia agar mencapai tujuan atau target tertentu dalam menjalani hidup.

Menurut Kurniawan (2017:26), Pendidikan adalah mengalihkan nilai-nilai, pengetahuan, pengalaman dan keterampilan kepada generasi muda sebagai usaha generasi tua dalam menyiapkan fungsi hidup generasi selanjutnya, baik jasmani maupun rohani. H. Mangun Budiyanto sebagaimana dikutip oleh Kurniawan (2017:27), berpendapat bahwa pendidikan adalah upaya mempersiapkan dan menumbuhkan anak didik atau individu manusia yang berlangsung secara terus-menerus sejak ia lahir sampai ia meninggal dunia.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa pendidikan adalah usaha menyiapkan dan membekali generasi muda dengan ilmu pengetahuan, pengalaman dan kemampuan dalam memecahkan masalah baik jasmani maupun rohani yang prosesnya berlangsung sejak lahir hingga akhir hayatnya.

b. Tujuan Pendidikan

TAP MPR No 2 tahun 1993 menjelaskan, tentang Garis Besar Haluan Negara (GBHN) bahwa tujuan pendidikan nasional adalah meningkatkan ketaqwaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa, kecerdasan, keterampilan, mempertinggi budi pekerti, memperkuat kepribadian dan mempertinggi semangat kebangsaan agar tumbuh manusia-manusia yang dapat membangun dirinya sendiri serta bersama-sama bertanggungjawab atas pembangunan bangsa.

Danim (2010:41-42) menjelaskan secara akademik, pendidikan memiliki beberapa tujuan. Pertama, mengoptimasi potensi kognitif, afektif, dan psikomotor yang dimiliki oleh siswa. Kedua, mewariskan nilai-nilai budaya dari generasi ke generasi untuk menghindari sebisa mungkin anak-anak tercabut dari akar budaya dan kehidupan berbangsa dan bernegara. Ketiga, mengembangkan daya adaptabilitas siswa untuk menghadapi situasi masa depan yang terus berubah, baik intensitas maupun persyaratan yang diperlukan sejalan dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi. Keempat, meningkatkan dan mengembangkan tanggung jawab moral siswa, berupa kemampuan untuk membedakan mana yang benar dan mana yang salah, dengan keyakinan untuk memilih dan menegakkannya.

Setelah dipaparkan diatas maka dapat disimpulkan bahwa tujuan pendidikan yaitu untuk mengubah segala macam kebiasaan buruk yang ada di dalam diri manusia menjadi kebiasaan baik yang terjadi selama masa hidup, dengan maksud untuk meningkatkan kualitas diri menjadi pribadi yang mampu bersaing, berkembang dan menjawab berbagai tantangan di masa depan.

c. Manfaat Pendidikan

Elfachmi (2015:16) menjelaskan ada beberapa manfaat yang diperoleh dari pendidikan yaitu sebagai berikut:

- 1) Mendapatkan ilmu yang akan dibutuhkan untuk masa depan.
- 2) Belajar diluar sekolah dapat menambah wawasan.

- 3) Dengan mendapatkan ilmu dan wawasan yang lebih luas, kita dapat meraih cita-cita yang kita impikan.
- 4) Menjadikan manusia memiliki budi pekerti yang luhur.

Oleh sebab itu pendidikan sangatlah bermanfaat bagi kehidupan manusia, karena sejatinya pendidikan adalah alat untuk memajukan kehidupan bangsa dan negara.

d. Jalur Pendidikan

Jalur pendidikan adalah tempat belajar yang dilalui peserta didik untuk mengembangkan potensi diri dalam suatu proses pendidikan yang sesuai dengan tujuan pendidikan. Menurut Teguh Triwiyanto dalam buku Pengantar Pendidikan (2014) jalur pendidikan dibagi menjadi 3 yaitu:

1) Pendidikan Formal

Pendidikan formal adalah jalur pendidikan yang terstruktur dan berjenjang yang terdiri atas pendidikan dasar, pendidikan menengah, dan pendidikan tinggi.

2) Pendidikan Non-formal

Pendidikan non-formal adalah jalur pendidikan di luar pendidikan formal yang dapat dilaksanakan secara terstruktur dan berjenjang. Pendidikan non-formal berfungsi untuk mengembangkan potensi peserta didik dengan penekanan pada penguasaan pengetahuan dan ketrampilan fungsional, serta pengembangan sikap dan kepribadian profesional. Pendidikan non-formal meliputi pendidikan anak usia dini, pendidikan ketrampilan dan pelatihan kerja, serta pendidikan lain yang ditujukan untuk mengembangkan kemampuan peserta didik. Hasil dari pendidikan non-formal dapat dihargai setara dengan hasil pendidikan formal setelah melalui proses penilaian penyetaraan oleh lembaga yang ditunjuk oleh pemerintah pusat atau pemerintah daerah dengan mengacu pada standar nasional pendidikan.

3) Pendidikan Informal

Pendidikan informal adalah jalur pendidikan keluarga dan lingkungan. Kegiatan pendidikan informal yang dilakukan oleh keluarga dan lingkungan dalam bentuk kegiatan belajar secara mandiri. Hasil pendidikannya diakui sama dengan pendidikan formal dan non-formal setelah peserta didik lulus ujian sesuai dengan standar nasional pendidikan.

e. Jenjang Pendidikan

Jenjang pendidikan adalah suatu tahap dalam pendidikan berkelanjutan yang ditetapkan berdasarkan tingkat perkembangan peserta didik serta keluasan dan kedalaman bahan pengajaran. Menurut Tirtarahardja dan La Sulo (2012:264-266), jenjang pendidikan meliputi:

1) Jenjang Pendidikan Dasar

Pendidikan dasar diselenggarakan untuk memberikan bekal dasar yang diperlukan untuk hidup dalam masyarakat berupa pengembangan sikap, pengetahuan, dan keterampilan. Di samping itu juga berfungsi untuk mempersiapkan peserta didik yang memenuhi persyaratan untuk mengikuti pendidikan menengah.

2) Jenjang Pendidikan Menengah

Pendidikan menengah lamanya tiga tahun sesudah pendidikan dasar. Diselenggarakan di SLTA (Sekolah Lanjutan Tingkat Atas) atau satuan pendidikan sederajat. Pendidikan menengah berfungsi sebagai lanjutan dari pendidikan dasar dan mempersiapkan peserta didik untuk mengikuti pendidikan tinggi ataupun memasuki lapangan kerja. Pendidikan menengah terdiri atas pendidikan umum, menengah kejuruan, menengah luar biasa, menengah kedinasan dan menengah keagamaan.

3) Jenjang Pendidikan Tinggi

Pendidikan tinggi merupakan kelanjutan pendidikan menengah. Diselenggarakan untuk menyiapkan peserta didik menjadi anggota masyarakat yang memiliki kemampuan akademik yang dapat menerapkan, mengembangkan atau menciptakan ilmu pengetahuan, teknologi, dan kesenian.

f. Jenis-Jenis Pendidikan

Menurut Undang-Undang Pendidikan Nasional No. 20 Tahun 2003 pasal 1 ayat 9, Jenis pendidikan adalah kelompok yang didasarkan pada kekhususan tujuan pendidikan suatu satuan pendidikan. Menurut Tirtarahardja dan La Sulo (2012) jalur pendidikan adalah sebagai berikut:

1) Pendidikan Umum

Pendidikan umum adalah pendidikan yang mengutamakan perluasan pengetahuan dan keterampilan peserta didik dengan pengkhususan yang diwujudkan pada tingkat-tingkat akhir masa pendidikan. Pendidikan umum berfungsi sebagai acuan umum bagi jenis pendidikan lainnya. Yang termasuk pendidikan umum adalah SD, SMP, SMA, dan universitas.

2) Pendidikan Kejuruan

Pendidikan kejuruan adalah pendidikan yang mempersiapkan peserta didik untuk dapat bekerja pada bidang pekerjaan tertentu, seperti bidang teknik, tata boga, busana, perhotelan, kerajinan, administrasi perkantoran dan lain-lain. Lembaga pendidikannya seperti, STM, SMIP, SMIK, SMEA.

3) Pendidikan luar biasa

Pendidikan luar biasa merupakan pendidikan khusus yang diselenggarakan untuk peserta didik yang menyandang kelainan fisik dan mental. Yang termasuk pendidikan luar biasa adalah SDLB, SMPLB, dan SMALB. Pendidikan luar biasa memiliki

program khusus seperti program untuk anak tunanetra, tunarangu, tunadaksa, tunalaras dan tunagrahita. Untuk pengadaan gurunya disediakan SGPLB atau Sekolah Guru Pendidikan Luar Biasa.

4) Pendidikan Kedinasan

Pendidikan kedinasan merupakan pendidikan khusus yang diselenggarakan untuk meningkatkan kemampuan dalam pelaksanaan tugas kedinasan bagi calon pegawai suatu departemen pemerintah atau lembaga pemerintah non-departemen. Pendidikan kedinasan terdiri dari pendidikan tingkat menengah dan pendidikan tingkat tinggi. Yang termasuk pendidikan tingkat menengah seperti SPK (Sekolah Perawat Kesehatan), dan yang termasuk pendidikan tingkat tinggi seperti APDN (Akademi Pemerintah Dalam Negeri).

5) Pendidikan Keagamaan

Pendidikan keagamaan merupakan pendidikan khusus yang mempersiapkan peserta didik untuk dapat menguasai pengetahuan tentang ajaran agama. Pendidikan keagamaan dapat terdiri dari tingkat pendidikan dasar, tingkat pendidikan menengah, dan tingkat pendidikan tinggi. Yang termasuk tingkat pendidikan dasar misalnya Madrasah Ibtidaiyah (MI), tingkat pendidikan menengah seperti Madrasah Tsanawiyah (MTs), dan yang termasuk tingkat pendidikan tinggi seperti Sekolah Theoliga, IAIN (Institut Agama Islam Negeri), dan IHD (Institut Hindu Dharma).

2.2.7. Konsep Anak Berkebutuhan Khusus

a. Pengertian Anak Berkebutuhan Khusus

Menurut Frieda Mangunsong dalam buku Psikologi dan Pendidikan Anak berkebutuhan Khusus, mengatakan bahwa Anak Berkebutuhan Khusus atau Anak Luar Biasa adalah anak yang menyimpang dari rata-rata anak normal dalam hal ciri-ciri mental, kemampuan sensorik, fisik, perilaku, emosional, kemampuan berkomunikasi, maupun kombinasi dua atau lebih dari hal-hal diatas.

Delfi (2006) mengungkapkan bahwa anak berkebutuhan khusus merupakan istilah lain untuk mengartikan Anak Luar Biasa (ALB) yaitu anak dengan karakteristik khusus yang berbeda dengan anak pada umumnya, perbedaan tersebut menjadikan Anak Luar Biasa memerlukan pelayanan pendidikan khusus.

Menurut Direktorat Pendidikan Luar Biasa, Anak Berkebutuhan Khusus (ABK) adalah anak yang mengalami kelainan atau penyimpangan fisik, mental, intelektual, sosial, ataupun emosi dalam proses pertumbuhan atau perkembangannya dibandingkan dengan anak-anak lain seusianya, sehingga mereka memerlukan pelayanan pendidikan khusus.

Berdasarkan beberapa definisi diatas maka dapat disimpulkan bahwa Anak Berkebutuhan Khusus (ABK) adalah individu yang memiliki perbedaan tertentu seperti mempunyai karakteristik fisik, intelektual, maupun tingkat emosional dibawah atau diatas rata-rata anak pada umumnya. Anak berkebutuhan khusus bisa jadi memiliki kemampuan rata-rata yang melebihi ataupun bahkan kurang dari kemampuan anak-anak pada umumnya.

b. Klasifikasi Anak Berkebutuhan Khusus

Illahi (2013:139-140) membedakan anak berkebutuhan khusus dalam dua kelompok yaitu anak berkebutuhan khusus yang bersifat sementara atau temporer dan anak berkebutuhan khusus yang bersifat tetap atau permanen. Kategori tersebut kemudian dijabarkan sebagai berikut:

1) Anak berkebutuhan khusus bersifat sementara atau temporer

Anak berkebutuhan khusus yang bersifat sementara atau temporer adalah anak yang mengalami hambatan belajar dan hambatan perkembangan yang disebabkan oleh faktor-faktor eksternal. Misalnya anak yang mengalami gangguan emosi karena trauma, dan sebagainya. Hambatan belajar dan perkembangan pada anak

berkebutuhann khusus ini masih dapat disembuhkan jika orang tua dan orang-orang terdekatnya mampu memberikan terapi penyembuhan yang bisa mengembalikan kondisi kejiwaan menjadi normal kembali.

2) Anak berkebutuhan khusus bersifat tetap atau permanen

Anak berkebutuhan khusus yang bersifat tetap atau permanen adalah anak-anak yang mengalami hambatan belajar dan hambatan perkembangan yang bersifat internal akibat dari kondisi kecacatan. Contohnya seperti anak yang kehilangan salah satu ataupun beberapa indranya, gangguan perkembangan kecerdasan, ataupun gangguan gerak atau motorik.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 1991 tentang Pendidikan Luar Biasa mengemukakan klasifikasi anak berkebutuhan khusus sebagai berikut:

1) Tunanetra

Menurut Kauffman dan Hallahan (2006), berdasarkan sudut pandang pendidikan ada dua kelompok gangguan penglihatan yaitu *educationally blind* dan *low vision*. Anak yang tergolong buta akademis (*educationally blind*) yakni anak yang tidak dapat menggunakan penglihatannya lagi untuk tujuan belajar huruf cetak. Program pembelajaran yang diberikan pada anak untuk belajar yakni melalui sensori lain di luar penglihatan (*visual senses*). Dan anak yang melihat sebagian (*low vision*). Anak dengan penglihatan yang masih berfungsi secara cukup. Cara belajar yang utama untuk dapat memaksimalkan penglihatannya adalah dengan menggunakan sisa penglihatan yang dimiliki.

2) Tunarungu

Winarsih (2007:22) mengemukakan bahwa tunarungu adalah suatu istilah umum yang menunjukkan kesulitan mendengar dari yang ringan sampai yang berat. Tunarungu digolongkan ke dalam tuli dan kurang dengar. Orang tuli adalah orang yang kehilangan kemampuan mendengar sehingga menghambat proses informasi

bahasa melalui pendengaran, baik memakai ataupun tidak memakai alat bantu dengar. Tunarungu dapat diartikan sebagai keadaan dari seseorang yang mengalami kerusakan pada indera pendengaran sehingga menyebabkan tidak bisa menangkap berbagai rangsang suara, atau rangsang lain melalui pendengaran. Anak yang termasuk memiliki hambatan pendengaran terdiri atas dua kategori yaitu mereka yang tuli sejak dilahirkan yang disebut dengan *contingently deaf*, dan mereka yang tuli setelah dilahirkan yang disebut dengan *adventitiously deaf*.

3) Tunagrahita

Anak tunagrahita memiliki IQ di bawah rata-rata anak normal pada umumnya, sehingga menyebabkan fungsi kecerdasan dan intelektual mereka terganggu yang menyebabkan munculnya permasalahan-permasalahan lain pada masa perkembangannya. Mulyati dalam buku Pendidikan Anak Tunagrahita (2010:10) menyebutkan terdapat dua hal yang perlu diperhatikan terkait anak tunagrahita yaitu (a) Fungsi intelektual berada dibawah rata-rata, maksudnya bahwa kekurangan itu harus benar-benar meyakinkan sehingga yang bersangkutan memerlukan layanan pendidikan khusus. Sebagai contoh, anak normal memiliki rata-rata IQ (*Intelligence Quotient*) dengan nilai 100, sedangkan anak tunagrahita memiliki IQ paling tinggi bernilai 70. (b) Kekurangan dalam tingkah laku penyesuaian (perilaku adaptif), maksudnya bahwa yang bersangkutan tidak atau kurang memiliki kesanggupan untuk melakukan pekerjaan-pekerjaan yang sesuai dengan usianya.

4) Tunadaksa

Desiningrum (2016:92) menjelaskan bahwa anak tunadaksa adalah anak yang mempunyai kelainan ortopedik atau salah satu bentuk berupa gangguan dari fungsi normal pada tulang, otot, dan persendian. Hal tersebut dapat terjadi karena bawaan sejak lahir, penyakit, atau kecelakaan sehingga apabila mau bergerak atau

berjalan memerlukan alat bantu. Tunadaksa adalah individu yang memiliki gangguan gerak yang disebabkan oleh kelainan neuromuscular dan struktur tulang yang bersifat bawaan, sakit atau akibat kecelakaan, termasuk lumpuh otak (*celebral palsy*), amputasi, polio, dan lumpuh. Tingkat gangguan pada tunadaksa terbagi menjadi tiga yaitu ringan, sedang, dan berat. Tingkat ringan memiliki keterbatasan dalam melakukan aktivitas fisik namun masih dapat ditingkatkan melalui terapi. Tingkat sedang memiliki keterbatasan motorik dan mengalami gangguan koordinasi sensorik. Dan tingkat berat memiliki keterbatasan total dalam gerakan fisik dan tidak mampu mengontrol gerakan fisik.

5) Tunalaras

Kauffman (1997) menjelaskan pengertian dari anak tunalaras adalah anak yang mengalami gangguan perilaku dan memberikan respon-respon kronis yang jelas tidak dapat diterima secara sosial oleh lingkungan dan perilaku yang secara personal kurang memuaskan, tetapi masih dapat dididik sehingga dapat diterima oleh kelompok sosial dan bertingkah laku yang dapat memuaskan dirinya sendiri. Anak yang termasuk dalam gangguan perilaku kategori berat dan parah memerlukan intervensi yang intensif dan berkelanjutan serta harus dilatih di rumah, kelas khusus, sekolah luar biasa, atau institusi berasrama khusus. Hallahan dan Kauffman dalam Illahi (2013:144-149) mendefinisikan gangguan emosi dan perilaku menjadi tiga ciri khas yang mempengaruhi tingkat perkembangannya, antara lain: (a) Tingkah laku yang sangat ekstrim daripada tingkah laku anak lainnya. (b) Memiliki suatu masalah emosi dan perilaku kronis. (c) Tingkah laku yang tidak diharapkan oleh lingkungan karena bertentangan dengan harapan sosial dan budaya.

6) Tunaganda

Menurut Johnston dan Magrab dalam Bandi Delphie (2006:136), tunaganda adalah kelainan perkembangan yang mencakup

kelompok yang mempunyai hambatan-hambatan perkembangan neorologis yang disebabkan oleh satu atau dua kombinasi kelainan dalam kemampuan seperti intelegensi, gerak, atau bahasa.

7) Autis

Perilaku autistik digolongkan dalam dua jenis, yaitu perilaku yang eksekif atau berlebihan dan perilaku yang defisit atau berkekurangan. Perilaku eksekif adalah hiperaktif dan tantrum atau mengamuk berupa menjerit, menggigit, mencakar, memukul, atau mendorong. Sering juga terjadi anak menyakiti dirinya sendiri (*self abused*). Dan perilaku defisit ditandai dengan gangguan bicara, perilaku sosial kurang sesuai, defisit sensori sehingga dikira tuli, bermain tidak benar dan emosi yang tidak tepat, misalnya tertawa-tawa tanpa sebab, menangis tanpa sebab, dan melamun. *World Health Organization's International Classification of Diseases (WHO ICD-10)* mendefinisikan autisme sebagai adanya gangguan perkembangan yang muncul sebelum usia tiga tahun dengan tipe karakteristik tidak normalnya tiga bidang, yaitu interaksi sosial, komunikasi, dan perilaku yang diulang-ulang (*World Health Organization, 1992*). WHO juga mengklasifikasikan autisme sebagai gangguan perkembangan sebagai hasil dari gangguan pada sistem syaraf pusat manusia. Autisme dimulai pada awal masa kanak-kanak dan dapat diketahui pada minggu pertama kehidupan. Dapat ditemukan pada semua kelas sosial ekonomi maupun pada semua etnis dan ras. Penderita autisme sejak awal kehidupan tidak mampu berhubungan dengan orang lain dengan cara yang biasa.

8) Kesulitan Belajar

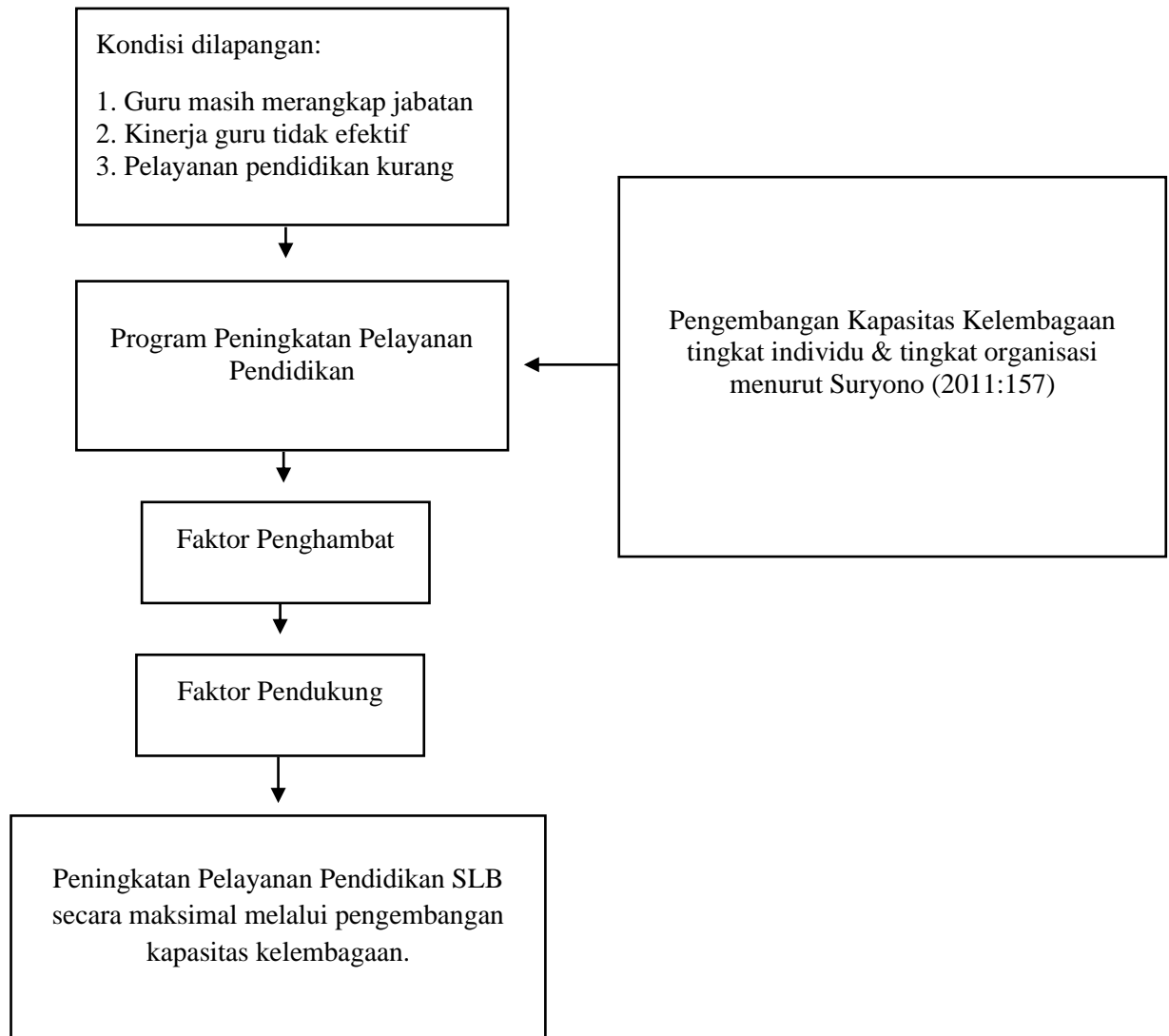
Menurut IDEA atau *Individuals with Disabilities Education Act Amendments* yang dibuat pada tahun 1997 dan ditinjau kembali pada tahun 2004, anak dengan kesulitan belajar khusus adalah anak-anak yang mengalami hambatan atau penyimpangan pada

proses psikologis dasar yang mencakup pengertian atau penggunaan bahasa baik lisan maupun tulisan. Hambatannya dapat berupa ketidakmampuan mendengar, berpikir, berbicara, membaca, menulis, mengeja ataupun berhitung. Penyimpangan ini diperkirakan terjadi karena terganggunya fungsi sistem syaraf pusat, dan bisa terjadi sepanjang kehidupan. Masalah dalam perilaku pengendalian diri, persepsi sosial dan interaksi sosial dapat muncul pada kesukaran belajar, tetapi tidak merupakan sumber utama dari kesukaran belajar.

2.3. Kerangka Berfikir

Kerangka berfikir adalah suatu model mengenai bagaimana teori berhubungan dengan segala macam faktor yang telah atau sudah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Menurut Uma Sekara, *Business Research*, 1992 dalam Sugiyono (2010). Kerangka berpikir berarti menyusun langkah sistematis dalam mengolah konsep-konsep ke dalam teori yang akan dipakai untuk penelitian. Dalam melakukan penelitian ini, peneliti mengacu kepada kerangka pemikiran yang telah disusun sebagai berikut:

Gambar 1 Kerangka Berfikir



BAB III. METODE PENELITIAN

3.1. Metode Penelitian

Metode penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Sudaryono (2017:91) menyatakan bahwa penelitian kualitatif yaitu penelitian yang dilakukan untuk menganalisis kehidupan sosial dengan cara menggambarkan dunia sosial dari sudut pandang atau interpretasi dari individu (informan) dalam latar alamiah. Penelitian jenis ini adalah jenis penelitian yang menggambarkan suatu keadaan dengan apa adanya.

Dipilihnya metode deskriptif kualitatif ini dengan alasan sesuai dengan tujuan penelitian yaitu untuk mendeskripsikan atau menggambarkan secara lebih rinci tentang gambaran pengembangan kapasitas SLB Dharma Bhakti Dharma Pertiwi dalam memberikan pelayanan pendidikan bagi anak berkebutuhan khusus. Data akan diperoleh dari observasi, wawancara dan dokumentasi.

3.2. Fokus Penelitian

Adanya fokus penelitian sangat penting dalam suatu penelitian. Fokus penelitian digunakan untuk memberi batasan terhadap masalah yang akan dibahas oleh peneliti. Hal ini penting dalam proses penelitian karena dapat membantu peneliti agar lebih terarah dalam melakukan penelitian dan mendapatkan hasil yang sesuai dengan apa yang diharapkan sebelumnya dan mempunyai kesesuaian antara fokus penelitian dengan tujuan penelitian.

Penelitian ini memfokuskan pada pengembangan kapasitas kelembagaan pelayanan pendidikan bagi anak berkebutuhan khusus, dan faktor-faktor yang mempengaruhi pengembangan kapasitas didalam Sekolah Luar Biasa (SLB). Berdasarkan hal tersebut, yang menjadi fokus penelitiannya yaitu:

- a. Pengembangan kapasitas kelembagaan tingkat individu di SLB B-C & Autis Dharma Bhakti Dharma Pertiwi yang meliputi:
 - 1) Pengetahuan
 - 2) Keterampilan
 - 3) Kompetensi
 - 4) Etika

- b. Pengembangan kapasitas kelembagaan tingkat organisasi di SLB B-C & Autis Dharma Bhakti Dharma Pertiwi yang meliputi:
 - 1) Struktur organisasi
 - 2) Budaya organisasi
 - 3) Penilaian kinerja

- c. Faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi pengembangan kapasitas di SLB B-C & Autis Dharma Bhakti Dharma Pertiwi:
 - 1) Faktor kepemimpinan
 - 2) Faktor administrasi guru

3.3. Lokasi Penelitian

Peneliti mengambil lokasi penelitian ini di SLB B-C & Autis Dharma Bhakti Dharma Pertiwi jalan Cik Ditiro nomor 2 Kelurahan Beringin Raya Kecamatan Kemiling Kota Bandar Lampung. Alasan memilih SLB B-C & Autis Dharma Bhakti Dharma Pertiwi sebagai lokasi penelitian dikarenakan jaranginya sekolah terutama sekolah luar biasa dipilih sebagai objek penelitian oleh jurusan Administrasi Negara. Di SLB juga terdapat sistem pelayanan yang merupakan salah satu tema pembelajaran di jurusan Administrasi Negara. Hal inilah yang membuat peneliti tertarik untuk mendeskripsikan bagaimana pengembangan kapasitas sekolah luar biasa dalam pelayanan pendidikan bagi anak berkebutuhan khusus.

3.4. Sumber Data

Sumber data merupakan bagian yang sangat penting pada suatu penelitian. Menurut Moleong (2011: 157) sumber data utama dalam penelitian kualitatif

adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti : dokumen, dan lainnya. Sumber data tersebut dicatat melalui catatan tertulis, perekam, pengambilan foto dan video. Sumber data dalam penelitian ini adalah :

- a. Informan (narasumber): atau yang disebut "Responden", yaitu orang yang memberikan "Respon" atau tanggapan terhadap apa yang diminta atau ditentukan oleh peneliti. Sedangkan pada penelitian kualitatif posisi narasumber sangat penting, bukan sekedar memberi respon, melainkan juga sebagai pemilik informasi. Karena itu, ia disebut informan (orang yang memberikan informasi, sumber informasi, sumber data) atau disebut juga subjek yang diteliti. Karena ia juga aktor atau pelaku yang ikut melakukan berhasil tidaknya penelitian berdasarkan informasi yang diberikan.
- b. Peristiwa atau aktivitas : Data atau informasi juga dapat diperoleh melalui pengamatan terhadap peristiwa atau aktivitas yang berkaitan dengan permasalahan penelitian. Dari peristiwa atau kejadian ini, peneliti bisa mengetahui proses bagaimana sesuatu terjadi secara lebih pasti karena menyaksikan sendiri secara langsung. Dengan mengamati sebuah peristiwa atau aktivitas, peneliti dapat melakukan *cross check* terhadap informasi verbal yang diberikan oleh subyek yang diteliti.
- c. Tempat atau lokasi : tempat atau lokasi yang berkaitan dengan sasaran atau permasalahan penelitian juga merupakan salah satu jenis sumber data. Informasi tentang kondisi dari lokasi peristiwa atau aktivitas dilakukan bisa digali lewat sumber lokasi peristiwa atau aktivitas yang dilakukan bisa digali lewat sumber lokasinya, baik yang merupakan tempat maupun lingkungannya.
- d. Dokumen atau arsip : dokumen merupakan bahan tertulis atau benda yang berkaitan dengan suatu peristiwa atau aktivitas tertentu. Ia bisa merupakan rekaman atau dokumen tertulis seperti arsip data base surat-surat rekaman gambar benda-benda peninggalan yang berkaitan dengan suatu peristiwa.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah suatu rangkaian kegiatan penelitian yang mencakup pencatatan peristiwa, keterangan atau karakteristik sebagian atau seluruh populasi yang akan menunjang atau mendukung penelitian. Sugiyono (2013:224) menjelaskan teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

a. Teknik Wawancara

Menurut Esterberg dalam Sugiyono (2013:231) wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Peneliti melakukan wawancara dengan beberapa orang guru dan staf di SLB B, C & Autis Dharma Bhakti Dharma Pertiwi untuk mendapatkan informasi tentang pengembangan kapasitas untuk meningkatkan Pelayanan Pendidikan bagi anak berkebutuhan khusus. Tabel pengumpulan data dengan teknik wawancara dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2 Pengumpulan Data Dengan Teknik Wawancara

No	Nama	Jabatan	Informasi
1	Tukiman	Kepala Sekolah	Informasi mengenai kapasitas pelayanan pendidikan di SLB
2	Mas'amah	Bendahara Sekolah	Informasi mengenai anggaran sekolah
3	Marsinah	Operator Sekolah	Informasi mengenai kinerja guru & staf
4	Rusmiyati	Guru Autis	Informasi tentang pelayanan pendidikan di kelas autis
5	Hartatiningsih	Guru Tunarungu	Informasi tentang pelayanan pendidikan di kelas tunarungu
6	Aurora	Guru Tunagrahita	Informasi tentang pelayanan pendidikan di kelas tunagrahita

b. Teknik Observasi

Sutrisno dalam Sugiyono (2013:145) mengemukakan bahwa, observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Peneliti melakukan pengamatan tentang pengembangan kapasitas SLB untuk meningkatkan pelayanan pendidikan bagi anak berkebutuhan khusus, pada bulan Februari Tahun 2023. Tabel pengumpulan data dengan teknik observasi dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3 Pengumpulan Data Dengan Teknik Obsevasi

No	Observasi	Subtansi
1.	Pelayanan Pendidikan SLB	Kegiatan SLB yang dilaksanakan dan diikuti oleh seluruh warga sekolah
2.	Website Sekolah	Website yang dibuat oleh staf sekolah yang di dalamnya terdapat berbagai informasi sekolah

c. Teknik Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2013:240) dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, kriteria, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Studi dokumentasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah semua aktivitas peneliti dalam mencari, dan mengumpulkan informasi hasil penelitian yang diperoleh berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan tentang pengembangan kapasitas sekolah luar biasa untuk meningkatkan pelayanan pendidikan anak berkebutuhan khusus di SLB Dharma Bhakti Dharma Pertiwi Bandar Lampung. Tabel pengumpulan data dengan teknik dokumentasi dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4 Pengumpulan Data Dengan Teknik Dokumentasi

No	Dokumen	Substansi
1.	Profil SLB Dharma Bhakti Dharma Pertiwi Bandar Lampung	Gambaran umum mengenai SLB Dharma Bhakti Dharma Pertiwi Bandar Lampung
2.	Anggaran belanja SLB Dharma Bhakti Dharma Pertiwi Bandar Lampung	Informasi tentang anggaran SLB Dharma Bhakti Dharma Pertiwi Bandar Lampung
3.	Dokumen kegiatan SLB Dharma Bhakti Dharma Pertiwi Bandar Lampung	Foto yang menggambarkan kegiatan SLB Dharma Bhakti Dharma Pertiwi Bandar Lampung

3.5. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan proses mengurutkan data kedalam pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis berdasarkan data. Menurut Sugiyono analisis data didefinisikan sebagai proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lainnya sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.

Proses analisis data pada penelitian ini adalah kualitatif yang dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, yaitu wawancara, pengamatan, dokumen-dokumen, gambar foto, dan sebagainya. Langkah-langkah analisis data dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Peneliti melakukan survei dan pengamatan langsung di SLB B-C & Autis Dharma Bhakti Dharma Pertiwi kota Bandar Lampung.
- 2) Peneliti melakukan wawancara yang berkaitan dengan pengembangan kapasitas dengan kepala sekolah dan tenaga pendidik di SLB B-C & Autis Dharma Bhakti Dharma Pertiwi kota Bandar Lampung.
- 3) Peneliti membuat catatan dari hasil pengamatan dan wawancara yang berkaitan dengan pengembangan kapasitas SLB B-C & Autis Dharma Bhakti Dharma Pertiwi kota Bandar Lampung.
- 4) Peneliti mengumpulkan catatan lapangan kemudian membuat kesimpulan dari hasil pengamatan dan wawancara yang berkaitan dengan

pengembangan kapasitas SLB B-C & Autis Dharma Bhakti Dharma Pertiwi kota Bandar Lampung.

Setelah ditelaah, langkah selanjutnya adalah melakukan reduksi data, penyusunan satuan, kategorisasi dan penafsiran data. Penjabarannya adalah sebagai berikut:

1) Reduksi Data

Data yang diperoleh saat melakukan penelitian akan sangat banyak. Mereduksi data artinya merangkum, memilih, dan memfokuskan pada hal-hal penting, serta mencari tema dan polanya dan membuang yang tidak diperlukan. Apabila reduksi data telah dilakukan, data akan disusun dan dikategorikan berdasarkan kategori yang sudah dibuat oleh peneliti. Tujuannya untuk memudahkan peneliti mencari data guna menarik kesimpulan yang dilanjutkan dengan proses verifikasi. Reduksi data yang akan dibahas adalah data dari pengembangan kapasitas di SLB B-C & Autis Dharma Bhakti Dharma Pertiwi kota Bandar Lampung.

2) Penyajian Data

Data yang telah direduksi selanjutnya akan melewati langkah pengolahan data berdasarkan tema. Dalam penelitian ini secara teknis data-data yang telah terorganisir akan disajikan dalam bentuk teks naratif. Hal ini bertujuan untuk menyederhanakan informasi yang kompleks menjadi lebih sederhana dan dapat dipahami. Informasi yang akan disajikan berupa informasi terkait pengembangan kapasitas dalam peningkatan pelayanan pendidikan di SLB B-C & Autis Dharma Bhakti Dharma Pertiwi kota Bandar Lampung.

3) Penarikan Kesimpulan

Langkah terakhir yaitu penarikan kesimpulan dari hasil penelitian dan dijabarkan. Hasil kesimpulan akan berupa jawaban dari pertanyaan penelitian yang diajukan sebelumnya yaitu dari rangkaian hasil observasi, wawancara dan dokumentasi yang terkait dengan pengembangan kapasitas dalam peningkatan pelayanan pendidikan di SLB B-C & Autis Dharma Bhakti Dharma Pertiwi kota Bandar Lampung.

3.6. Uji Keabsahan Data

Uji keabsahan data dalam penelitian ini dilakukan dengan melakukan, perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan peneliti dan triangulasi data.

- 1) Perpanjangan pengamatan dilakukan dengan kembali ke lapangan, melakukan pengamatan, dan wawancara dengan narasumber (informan) di SLB B-C & Autis Dharma Bhakti Dharma Pertiwi kota Bandar Lampung. Hal ini dilakukan untuk menguatkan data yang diperoleh mengenai pengembangan kapasitas dalam peningkatan pelayanan pendidikan di SLB B-C & Autis Dharma Bhakti Dharma Pertiwi kota Bandar Lampung.
- 2) Peningkatan ketekunan peneliti artinya peneliti melakukan penelitian secara lebih cermat dan berkesinambungan, sehingga data yang diperoleh lebih akurat dan urutan peristiwa akan dapat direkam secara pasti dan sistematis.
- 3) Triangulasi data dilakukan dengan memeriksa keabsahan data dengan memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data tersebut. Triangulasi dilakukan dengan 3 (tiga) cara, yaitu:
 - a. Triangulasi sumber yang dilakukan dengan menguji kredibilitas data melalui pengecekan data yang telah diperoleh dari beberapa sumber.
 - b. Triangulasi teknik dilakukan dengan menguji kredibilitas data melalui pengecekan data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.
 - c. Triangulasi waktu dilakukan dengan menguji kredibilitas data melalui pengecekan wawancara, observasi, atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda.

BAB V. PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa pengembangan kapasitas sekolah luar biasa untuk meningkatkan pelayanan pendidikan bagi anak berkebutuhan khusus pada SLB Dharma Bhakti Dharma Pertiwi Bandar Lampung masih memerlukan pengembangan pada beberapa bagian, uraiannya sebagai berikut:

- a. Pengembangan kapasitas kelembagaan tingkat organisasi di SLB Dharma Bhakti Dharma Pertiwi Bandar Lampung meliputi:
 - 1) Struktur organisasi yang ada memang telah mengalami perubahan, namun masih diperlukan pengembangan lagi. Beberapa guru merangkap jabatan dikarenakan kurangnya personil. Pengaruh kurangnya personil tersebut mempengaruhi kinerja dan efektifitas dalam mengerjakan tugasnya dan akan menghambat pengembangan kapasitas dalam upaya meningkatkan pelayanan pendidikan bagi anak berkebutuhan khusus.
 - 2) Budaya organisasi yang ada di SLB Dharma Bhakti Dharma Pertiwi Bandar Lampung merupakan budaya yang positif. Sekolah tersebut memiliki kebiasaan untuk bermusyawarah sebelum mengambil keputusan yang berdampak pada kepentingan sekolah. Dengan bermusyawarah tersebut akan terjalin suasana yang nyaman dan kondusif. Hubungan antar guru dan staf yang baik akan meningkatkan pelayanan pendidikan bagi anak berkebutuhan khusus.

- 3) Penilaian kinerja yang ada di SLB Dharma Bhakti Dharma Pertiwi Bandar Lampung sudah cukup memadai untuk melihat bagaimana kemampuan guru dan tenaga pendidik. Tersedianya aplikasi Sikap Lampung ini membantu dalam hal penilaian karena setiap hari selama bekerja, guru ASN harus mengisi kegiatan yang dilakukan. Dari situ tercatat kegiatan dan proses pembelajaran yang ada di kelas. Kepala sekolah juga memantau kinerja guru dan tenaga pendidik dengan turun langsung ke kelas-kelas untuk melihat bagaimana proses belajar mengajar terjadi.
- b. Faktor pendukung dan pengembang yang mempengaruhi pengembangan kapasitas di SLB Dharma Bhakti Dharma Pertiwi Bandar Lampung meliputi:
- 1) Faktor pendukung yang berpengaruh terhadap pengembangan kapasitas di SLB Dharma Bhakti Dharma Pertiwi Bandar Lampung adalah faktor kepemimpinan dari kepala sekolah. Kepala sekolah selalu mengadakan musyawarah sebelum mengambil keputusan untuk sekolah. Seluruh guru dan staf ikut andil dalam pengambilan keputusan tersebut. Hal ini akan meningkatkan komunikasi antar guru dan staf yang dapat mempererat hubungan kerja dan meningkatkan pengembangan sekolah.
 - 2) Faktor penghambat pengembangan yang ada di SLB Dharma Bhakti Dharma Pertiwi Bandar Lampung adalah faktor administrasi guru. Selain mengajar, guru juga harus mengerjakan beban administrasi. Contoh administrasi guru yang harus dikerjakan seperti program semester, program tahunan, silabus, analisis kompetensi dasar, ataupun pembuatan rencana pelaksanaan pembelajaran. Seluruh administrasi guru tersebut akan memakan waktu guru dan dapat mengurangi fokus guru dalam mengajar.
- c. Pengembangan kapasitas kelembagaan tingkat individu di SLB Dharma Bhakti Dharma Pertiwi Bandar Lampung meliputi:

- 1) Pengetahuan berperan penting dalam pengembangan kapasitas di SLB Dharma Bhakti Dharma Pertiwi Bandar Lampung. Untuk dapat meningkatkan kapasitas sekolah, diperlukan guru dan tenaga pendidik yang memiliki pengetahuan tinggi. Namun hal ini telah berjalan dengan baik mengingat guru dan tenaga pendidik di SLB Dharma Bhakti Dharma Pertiwi Bandar Lampung merupakan lulusan dari universitas dan menyandang gelar sarjana (S1) ataupun Diploma Tiga (D3) pada bidangnya masing-masing.
- 2) Memiliki keterampilan bagi guru dan tenaga pendidik di SLB Dharma Bhakti Dharma Pertiwi Bandar Lampung adalah suatu keharusan. Keterampilan ini digunakan oleh guru dan tenaga pendidik untuk memberikan pengejaran khusus kepada anak berkebutuhan khusus. Keterampilan yang guru dan tenaga pendidik ini punya berasal dari hasil pelatihan yang diikuti ataupun dari mendapatkan kemampuannya selama melakukan perkuliahan. Kepala sekolah juga selalu mendukung guru dan tenaga pendidik untuk mengikuti pelatihan yang ada mau itu daring ataupun luring agar dapat meningkatkan kemampuannya masing-masing. Dengan dengan mengikuti pelatihan, guru dan staf dapat meningkatkan pelayanan yang diberikan saat melakukan tugasnya.
- 3) Kompetensi yang ada di SLB Dharma Bhakti Dharma Pertiwi terlihat sudah cukup baik. Hal ini dibuktikan dari mayoritas guru dan karyawan yang sudah bekerja cukup lama dan memiliki pengalaman dalam mengajar dan menjalankan tugasnya masing-masing. Selain itu guru dan tenaga pendidik juga merupakan lulusan dari universitas-universitas yang sesuai dengan jurusannya dalam bekerja. Dari situ dapat terlihat bahwa guru dan tenaga kependidikan yang ada di SLB Dharma Bhakti Dharma Pertiwi memiliki kompetensi yang tinggi dalam bekerja dan telah ditempatkan pada tempatnya yang cocok untuk membantu peserta didik berkembang.
- 4) Etika yang ada di SLB Dharma Bhakti Dharma Pertiwi Bandar Lampung terlihat baik. Hal ini dibuktikan dengan dianggapnya

serius bagaimana guru ataupun tenaga pendidik bertingkah laku kepada peserta didiknya ataupun warga lingkungan sekolah. Sikap sopan yang diterapkan oleh guru dan tenaga pendidik ini dapat menjadi contoh yang kemudian ditiru oleh peserta didik yang selalu melihat gurunya sebagai *role model* bagi mereka.

5.2. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di SLB Dharma Bhakti Dharma Pertiwi Bandar Lampung, saran yang dapat diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Struktur organisasi yang ada memang telah sesuai dengan kebutuhan sekolah. Namun untuk meningkatkan kapasitas sekolah agar lebih efektif dan efisien, sebaiknya menambahkan personil yang mengurus bagian administrasi sekolah secara profesional.
- 2) Untuk meringankan beban administrasi guru yang rutin dilakukan, sebaiknya sekolah menambah personil untuk mengurus di bagian administrasi guru tersebut. Penambahan personil yang dilakukan tersebut dapat membantu guru untuk lebih fokus dalam melakukan kegiatan belajar mengajar kepada anak berkebutuhan khusus. Salah satu masalah yang dihadapi SLB Dharma Bhakti Dharma Pertiwi Bandar Lampung dalam upaya menambah personil adalah izin dari yayasan. Untuk mengatasinya, sebaiknya kepala sekolah melakukan komunikasi lebih lanjut dengan pihak yayasan serta mengungkapkan alasan-alasan terkait penambahan personil tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Amin Kuneifi Elfachmi. 2015. *Pengantar Pendidikan* Jakarta: PT Gelora Aksara Pratama
- Astati & Mulyati Lis. 2010. *Pendidikan Anak Tunagrahita*. Bandung: CV. Catur Karya Mandiri
- Bandi Delphie. 2006. *Pembelajaran Anak Berkebutuhan Khusus (Dalam Setting Pendidikan Inklusi)*. Bandung: Refika Aditama
- Bandi Delphie. 2006. *Pembelajaran Anak Tunagrahita: Suatu pengantar Dalam Pendidikan Inklusi*. Bandung: Relika Aditama
- Danim, Sudarwan. 2010. *Pengantar Kependidikan*. Bandung: Alfabeta
- Desiningrum, D. R. 2016. *Psikologi Anak Berkebutuhan Khusus*. Yogyakarta: Psikosain
- Hallahan, D. P. 2006. *Exceptional Children: An Introduction to Special Education*. Boston: Pearson
- Hardjanto, Imam. 2006 *Pembangunan Kapasitas Lokal (Local Capacity Building)*. Malang: Program Pascasarjana Universitas Brawijaya
- Haryanto. 2014. *Pengembangan Kapasitas Kelembagaan (Institutional Capacity Development) (Teori dan Aplikasi)*. Jakarta: AP21 Nasional
- Haryono, Bambang Santoso, dkk. 2012. *Capacity Building*. Malang: Universitas Brawijaya Press
- Hasibuan, Malayu. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Ilahi, M. T. 2013. *Pendidikan Inklusi dan Aplikasi*. Yogyakarta: Ar Ruzz Media
- Kaufman, J. M. 1997. *Exceptional Children Introduction to Special Education*. London: Prestice Hall International Inc

- Kotler, Philip & Armstrong, Garry. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran, Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia*. Jakarta: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian. Salemba Empat
- Kurniawan, Syamsul. 2017. *Pendidikan Karakter: Konsepsi & Implementasinya secara Terpadu di Lingkungan Keluarga, Sekolah, Perguruan Tinggi, dan Masyarakat*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media
- Lovelock, Christopher. 2002. *Service Marketing In Asia*. Singapore: Prentice Hall Inc
- Mangkunegara, Anwar. 2005. *Perilaku dan Budaya Organisasi*. Bandung: Refika Aditama
- Mangunsong, Frieda. 2009. *Psikologi dan Pendidikan Anak Berkebutuhan Khusus*. Depok: Lembaga Pengembangan sarana Pengukuran Dan Pendidikan Psikologi (LPSP3) Fakultas Psikologi Universitas Indonesia (FPU)
- McNair, C.J. & Richard Vangermeersch. 1998. *Total Capacity Management Optimizing at the Operational, Tactical, And Strategic Levels*. IMA Foundation for Applied Research Inc.
- Milen, Anelli. 2004. *Pegangan Dasar Pengembangan Kapasitas*. Yogyakarta: Pondok Pustaka Jogja
- Moleong, L.J. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Parasuraman, Valarie A. Z. and Berry. 2002. *Delivering Service Quality*. New York: Mc Milan
- Sudaryono, Dr. 2017. *Metodologi Penelitian*. Depok: PT. Raja Grafindo Husada
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabet
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Suryono, Agus. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Etika dan Standar Profesional Sektor Publik*. Malang: Universitas Brawijaya Press (UB-Press)

- Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Management, Edisi Kedua*. Yogyakarta: Andi Ofset
- Trahati Melia. 2015. *Implementasi Pendidikan Karakter Peduli Lingkungan di Sekolah Dasar Negeri Tritih Wetan 05 Jeruklegi Cilacap*. Skripsi. Cilacap: Fakultas Ilmu Pendidikan UNY
- Triwiyanto, Teguh. 2014. *Pengantar Pendidikan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Umar Tirtarahardja dan La Sulo. 2012. *Pengantar Pendidikan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Winarsih, D. 2013. *Panduan Penanganan Anak Berkebutuhan Khusus Bagi Pendamping (orang tua, keluarga, dan masyarakat)*. Jakarta: Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Republik Indonesia