

BAB V

PEMBAHASAN

Pada bab ini membahas mengenai hasil penelitian mengenai pelaksanaan Pelayanan Pendidikan pada sekolah SLB D-D1 YPAC Jakarta di masa pandemi covid-19, pembahasan ini berisikan keseluruhan hasil data dan fakta yang didapatkan berdasarkan penelitian lapangan berupa hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang akan disesuaikan dengan 5 indikator teori mengenai kualitas pelayanan dari Parsuraman dan Zeithmal Berry 1998, yaitu : Tangible (Berwujud), Reliability (Keandalan), Assurance (Jaminan dan Kepastian), Empathy (Empati), dan Responsiveness (Ketanggapan).

5.1 Berwujud (*Tangible*)

Tangible merupakan kemampuan suatu instansi dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Penampilan disini menjelaskan bagaimana tata cara berpenampilan yang sesuai dengan standar operasional pelayanan. Kemampuan sarana meliputi fasilitas fisik contohnya seperti ruang kelas, alat penunjang pembelajaran, perlengkapan dan peralatan yang digunakan yang berbasis teknologi seperti room zoom yang digunakan sebagai alat penunjang pembelajaran pada masa pembelajaran jarak jauh (PJJ).

Berarti dalam memberikan pelayanan, setiap orang yang menginginkan pelayanan dapat merasakan pentingnya bukti fisik yang ditunjukkan oleh pengembang pelayanan, sehingga pelayanan yang diberikan memberikan kepuasan. Bentuk pelayanan bukti fisik biasanya berupa sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia, teknologi pelayanan yang digunakan, performance

pemberi pelayanan yang sesuai dengan karakteristik pelayanan yang diberikan dalam menunjukkan prestasi kerja yang dapat diberikan dalam bentuk pelayanan fisik yang dapat dilihat.

Berdasarkan data dan fakta selama penelitian yang terjadi dilapangan, disertai dengan indikator *tangible* kualitas pelayanan menurut Parasuraman, menyatakan bahwa SLB D-D1 YPAC Jakarta memiliki standar pelayanan yang baik dalam menjalankan proses layanan pendidikan contohnya dengan menerapkan peraturan cara berpenampilan bagi para pegawai dengan menerapkan SOP berpenampilan dari pemerintah seperti menggunakan pakaian yang sopan seperti, kemeja, celana bahan, dan kerapihan rambut. Hal ini diperlukan sebagai contoh peserta didik. Selain itu sekolah juga memiliki kualitas standar pelayanan yang memadai untuk anak-anak penyandang disabilitas. Hal ini terbukti dengan adanya fasilitas-fasilitas yang lengkap dan memenuhi unsur-unsur pembelajaran yang memadai dan efektif bagi para penyandang disabilitas, fasilitas tersebut ada dan disediakan bagi siswa-siswi penyandang disabilitas guna memperoleh suasana pembelajaran yang cukup efisien. Terlebih dalam hal ini SLB D-D1 YPAC Jakarta menyediakan sarana dan prasana yang memadai bagi siswa siswi penyandang disabilitas guna memperoleh pembelajaran yang baik dan memadai, sarana dan prasarana tersebut hadir dan disediakan untuk proses belajar dan mengajar sebagaimana sesuai dengan kelas dari masing-masing penyandang disabilitas yang ada.

Sarana prasarana dan fasilitas yang disediakan oleh SLB D-D1 YPAC Jakarta menciptakan harmonisasi pembelajaran yang efektif dan memadai, hal ini terjadi dengan adanya suasana ruang kelas yang menciptakan keefektifan dari proses belajar mengajar yang dilakukan oleh pengajar dalam memberikan arahan-arahan dan pembelajaran bagi siswa-siswi penyandang disabilitas disertai dengan berbagai fasilitas- fasilitas dan sarana prasarana yang ada serta disediakan untuk menciptakan proses layanan pendidikan yang efektif sehingga mencapai standar kualitas pelayanan. Dalam sistem pengajarannya, SLB D-D1 YPAC Jakarta menyediakan layanan jasa pendidikan sebagai bentuk eksistensinya kepada pihak

eksternal, seperti adanya pengajar atau guru-guru yang berperan untuk membentuk kemandirian siswa-siswi penyandang disabilitas yang disesuaikan dengan masing-masing kelasnya, lalu terdapatnya para medis untuk selalu menjaga kesehatan mental dan fisik siswa-siswi penyandang disabilitas, tidakluput dengan adanya bagian tata usaha atau administrasi yang selalu memberikan pelayanan-pelayanan, khususnya layanan pendidikan yang memadai sebelum atau sesudah pandemi covid-19 melalui teknologi yang memadai.



Gambar 5.1 (Suasana Ruang Belajar)

(Sumber : Dokumentasi Pribadi)

Selain keharmonisan dalam suasana ruang belajar, pihak SLB D-D1 YPAC Jakarta memiliki alat penunjang pembelajaran di kelas untuk peserta didik yang memiliki kekakuan dalam gerakannya. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil wawancara dengan Wakil Kepala Sekolah yang menjelaskan bahwa setiap peserta didik yang memiliki kelemahan pada otot salah satunya otot kaki, pihak sekolah menyediakan bentuk kursi yang berbentuk roda, meja atau bangku yang diikat sebagai tumpuan kaki anak tersebut serta sesuai dengan kecacatan dan kebutuhan anak nya. Selain itu terdapat kursi yang dibuatkan semacam injakan yang fleksibel

untuk kecacatan kaki peserta didik yang mengantung, kursi ini bisa dinaikkan dan diturunkan. Penjelasan diatas juga dapat dibuktikan dengan observasi dan dokumentasi yang dilakukan dengan menampilkan seorang anak perempuan penyandang disabilitas yang membutuhkan kursi khusus sebagai alat penunjang kakinya seperti gambar dibawah ini :



Gambar 5.2 (Alat Penunjang Kaki Peserta Didik Disabilitas)

(Sumber : Dokumentasi pribadi)

Tidak hanya berdasarkan sarana prasarana dan fasilitas yang ada didalam ruang belajar, mengacu pada fasilitas dan sarana prasarana dari keseluruhan proses layanan pendidikan penyandang disabilitas yang dapat menunjang kegiatan dari proses tersebut, sehingga dapat dipastikan adanya keefektifan dalam proses layanan pendidikan yang dilakukan oleh SLB D-D1 YPAC Jakarta.

Fasilitas dan sarana prasarana yang ada di SLB D-D1 YPAC Jakarta meliputi, ruang belajar-mengajar, ruang guru, ruang penyimpanan siswa siswi penyandang disabilitas, ruang perpustakaan, kamar mandi murid dan guru, ruang belajar berbasis komputer, penunjang protokol kesehatan, media informasi sekolah atau madding, ruang kepala sekolah dan wakil kepala sekolah.

Dari keseluruhan fasilitas dan sarana prasarana yang dihadirkan oleh SLB D-D1 YPAC Jakarta memiliki standar kualitas dan kuantitas yang baik dan sangat menunjang kegiatan layanan pendidikan bagi anak-anak penyandang disabilitas. Hal ini menjadi suatu nilai bagi instansi pendidikan, dengan fasilitas dan sarana prasarana yang menunjang sebagai bentuk fisik dari pelayanan pendidikan dan mencapai titik kepuasan pelanggan serta mendapatkan kepercayaan bagi pihak eksternal terhadap dedikasi dan eksistensi dari SLB D-D1 YPAC Jakarta, dan dapat dipastikan bahwa SLB D-D1 YPAC Jakarta memiliki standar kualitas pelayanan yang baik, dapat dilihat dari beberapa bukti fisik dalam pelayanan pendidikan yang menunjang bagi siswa-siswi penyandang disabilitas.



Gambar 5.3 (Ruang Penyimpanan Barang Siswa-siswi Penyandang Disabilitas)

Sumber : (Dokumentasi Pribadi)

Pada gambar diatas menunjukan ruang penyimpanan siswa-siswi penyandang disabilitas, dengan tertata rapih untuk menyimpan semua barang-barang berdasarkan nama, posisi, dan barang yang disimpan. Hal ini menunjukan bahwa SLB D-D1 YPAC Jakarta untuk mengajarkan kepada siswa siswi penyandang disabilitas untuk selalu menjaga dan mengatur barang yang disimpan agar selalu terlihat rapih dan terjaga kebersihannya.



Gambar 5.4 (Ruang Perpustakaan SLB D-D1 YPAC Jakarta)

Sumber : (Dokumentasi Pribadi)

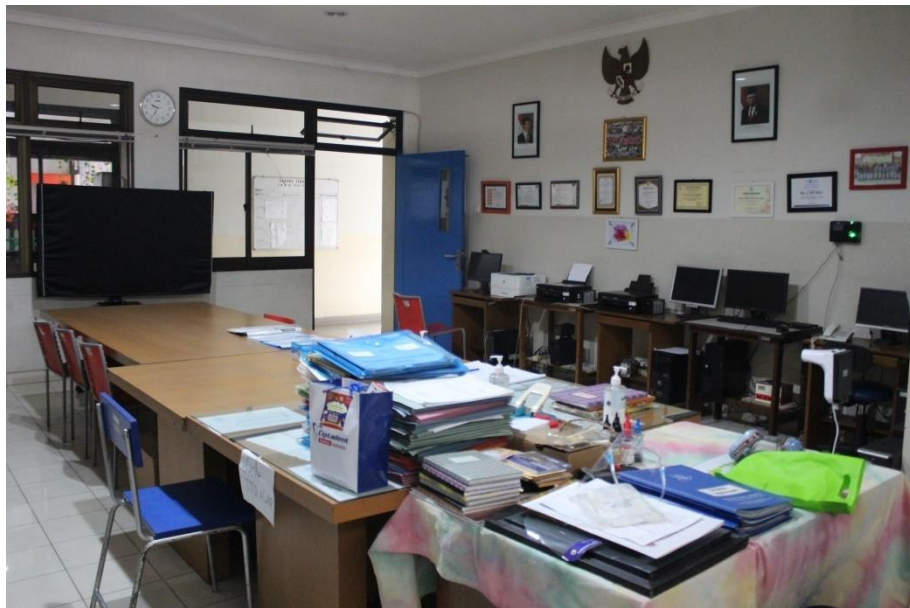
Pada gambar diatas menunjukan bahwa ruang perpustakaan dengan bermacam-macam buku yang tertata dan tersusun dengan rapih. Dalam hal ini siswa dan siswi penyandang disabilitas diberikan hak kewenangan untuk meminjam buku dengan beberapa aturan-aturan yang sudah ditetapkan oleh sekolah. Hal ini menunjukan bahwa SLB D-D1 YPAC Jakarta memiliki fasilitas yang menunjang kegiatan belajar mengajar, untuk menimba ilmu, menambah wawasan, serta mengajarkan betapa pentingnya buku untuk pengetahuan, terlebih untuk anak-anak penyandang disabilitas yang memiliki kekurangan baik dalam fisik dan mental. Perpustakaan dihadirkan oleh SLB D-D1 YPAC Jakarta untuk menunjang kemandirian para siswa penyandang disabilitas menyesuaikan dengan SOP Dinas Pendidikan terhadap pendidikan penyandang disabilitas.



Gambar 5.5 (Media Informasi SLB D-D1 YPAC Jakarta)

Sumber : (Dokumentasi Pribadi)

Pada gambar diatas menunjukan bahwa SLB D-D1 YPAC Jakarta memfasilitasi untuk menyampaikan informasi berupa hal-hal yang berkaitan dengan pengumuman sekolah, baik itu dalam informasi pembiayaan, tata cara atau etika dalam batuk, informasi mengenai pakaian pramuka yang digunakan guru dan murid, dan mengenai informasi pembelajaran secara daring atau PJJ, atau informasi pembelajaran secara tatap muka PTM. Selain berfungsi sebagai media informasi bagi orangtua siswa-siswi penyandang disabilitas, media informasi ini memiliki fungsi sebagai informasi bagi pengunjung atau yang ingin mendaftarkan anaknya di SLB D-D1 YPAC Jakarta.



Gambar 5.6 (Ruang Guru SLB D-D1 YPAC Jakarta)

Sumber : (Dokumentasi Pribadi)

Pada gambar diatas menunjukkan salah satu ruang didalam SLB D-D1 YPAC Jakarta, yaitu Ruang Guru, ruang guru merupakan ruang berkumpulnya para guru atau pengajar yang menunjang kegiatan belajar mengajar. Didalam ruang guru pun ada beberapa sarana dan prasaran yang menunjang kegiatan pembelajaran jarak jauh, seperti adanya komputer. Tidak hanya itu, adanya alat printer, dokumen pembelajaran, televisi, alat pengecek suhu, bangku dan meja yang disediakan sebagai bentuk fisik dari sarana prasarana yang ada di SLB D-D1 YPAC Jakarta.

Didalam ruang guru menjadi suatu bentuk fisik yang ada sebagai salah satu sarana dan prasarana didalam ruang tersebut, hal ini membuktikan bahwa SLB D-D1 YPAC Jakarta memenuhi sarana dan prasarana sebagai penunjang layanan pendidikan. Dengan tersusun dan tertata rapih menunjukkan bahwa sekolah memiliki standar kerapihan yang baik.



Gambar 5.7 (Ruang Pembelajaran TIK)

Sumber : (Dokumentasi Pribadi)

Berdasarkan gambar diatas, SLB D-D1 YPAC Jakarta menunjang pendidikan yang berbasis teknologi informasi dan komunikasi. Teknologi informasi dan komunikasi atau dapat disingkat dengan TIK, merupakan segala kegiatan yang berhubungan dengan pemrosesan, pengelolaan, dan penyampaian informasi melalui media dan teknologi. Pembelajaran mengenai TIK mencakup elemen-elemen yang berhubungan dengan teknologi, informasi, serta komunikasi dengan bantuan alat yang mencakup peralatan teknis, seperti komputer, proyektor, dan alat teknis lainnya.

SLB D-D1 YPAC Jakarta menggunakan pembelajaran berbasis teknologi, informasi dan komunikasi, guna menunjang pada para siswa penyandang disabilitas untuk paham mengenai teknologi, penggunaan media sebagai alat informasi dan komunikasi, sehingga menciptakan siswa siswi difabel yang melek akan teknologi, dan tidak bergantung kepada siapa pun. Pembelajaran ini mencakup penggunaan *Microsoft Office*, seperti *Microsoft Word* dan *Excel*, pemahaman mengenai penggunaan alat computer, sehingga menciptakan sumber daya manusia difabel yang dapat menggunakan alat-alat yang berbasis teknologi.



Gambar 5.8 (Kamar Mandi Murid dan Guru)

Sumber : (Dokumentasi Pribadi)



Gambar 5.9 (Fasilitas Protokol Kesehatan)

Sumber : (Dokumentasi Pribadi)

Pada gambar diatas merupakan satu dari beberapa sarana dan prasarana yang di sediakan oleh SLB D-D1 YPAC Jakarta dalam menunjang kenyamanan dan kebersihan bagi siswa siswi penyandang disabilitas, sarana dan prasarana tersebut merupakan kamar mandi dan fasilitas protokol kesehatan, yaitu alat atau tempat untuk membasuh tangan.



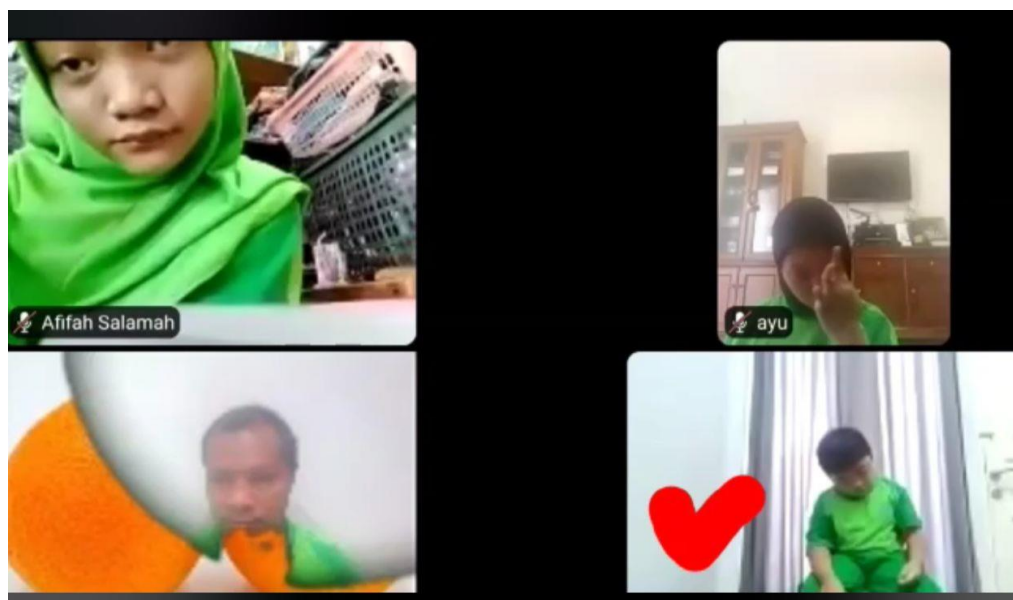
Gambar 5.10 (Hasil Karya Siswa-siswi Penyandang Disabilitas)

Sumber : (Dokumentasi Pribadi)

Pada gambar diatas merupakan salah satu dedikasi dan eksistensi sekolah SLB D-D1 YPAC Jakarta, gambar diatas merupakan ruangan yang menghasilkan karya-karya dari siswa-siswi penyandang disabilitas dalam kreasinya yaitu menggambar. Hal ini dilakukan untuk dapat mengapresiasi hasil dari gambar yang telah mereka buat, dan hal ini bertujuan untuk membangun daya kreatifitas bagi siswa siswi penyandang disabilitas yang memang memiliki kelemahan dalam membangun kreatifitas.

Namun disisi lain hal ini membangun daya kemandirian siswa dan siswi penyandang disabilitas untuk selalu melakukan segala aktifitas yang meningkatkan perkembangan dirinya.

Selain fasilitas yang digunakan ketika pembelajaran tatap muka (PTM), terdapat fasilitas yang digunakan terkait pembelajaran jarak jauh (PJJ). Sebelum menjelaskan terkait fasilitas pembelajaran jarak jauh, sistem pembelajaran pada masa pandemi covid-19 dilakukan melalui metode pembelajaran *hybrid*, yaitu dengan mengkombinasikan pembelajaran tatap muka dengan pembelajaran jarak jauh. Hal ini sesuai dengan penjelasan dari Kepala Sekolah sebagai panduan pembelajaran. Sebelumnya diatas sudah banyak memperlihatkan terkait fasilitas yang digunakan ketika PTM, maka fasilitas yang digunakan untuk PJJ adalah melalui penggunaan teknologi room zoom.



Gambar 5.11 (Proses Pembelajaran Jarak Jauh melalui zoom)

Sumber : (Dokumentasi Instansi)

Berdasarkan gambar diatas dan berdasarkan hasil wawancara dengan wakil Kepala Sekolah bahwa, pembelajaran jarak jauh dilakukan dirumah masing-masing menggunakan fasilitas yang ada di rumah. Contohnya seperti fasilitas kursi biasa yang ada di rumah, kursi roda, dan yang tidak memiliki kursi biasanya duduk di lantai. Fasilitas yang digunakan pada masa PJJ dinilai kurang efektif karena pemberian materi kepada peserta didik disabilitas harus di dampingi oleh

pendidik khusus yang mengerti dalam menghadapi mental dan kekurangan gerak anak disabilitas.

Terkait hal ini berdasarkan pernyataan dari wali siswa fasilitas yang digunakan saat pembelajaran virtual online yaitu kuota yang disediakan dari pemerintah dan laptop kepemilikan masing-masing, namun untuk fasilitas objek nyata nya seperti alat penunjang khusus anak disabilitas tidak ada. Selain itu terkait penggunaan fasilitas penggunaan laptop pada masa ini membuat anak murid menjadi susah fokus dan dianggap oleh walinya tidak efektif.



Gambar 5.12 (Komputer Sebagai Alat Penunjang Pengadministrasian)

Sumber : (Dokumentasi Pribadi)

Kemudian mengenai pelayanan administrasi terkait fasilitas biasanya menggunakan fasilitas print out, teknologi komputer, dan media online untuk menyampaikan informasi penting. Sedangkan dari pelayanan pendidikan dari pemerintah menggunakan fasilitas sistem untuk mengisi link kehadiran. Terkait kualitas nya sendiri disampaikan bernilai standar, terkadang komputer yang digunakan juga terdapat kendala.

Selain informasi, fasilitas berupa berkas-berkas yang dibutuhkan oleh bagian administrasi juga penting. Namun karena keadaan masa pandemi, pelayanan administrasi memiliki kesulitan terkait penyampaian berkas-berkas. contoh kasus yang disampaikan oleh Ibu Desi bahwa cara beliau menyampaikan informasi dengan memfotokan berkas yang harus diisi oleh wali siswa. Namun banyak terjadi mis komunikasi seperti keterlamabatan para wali siswa dalam mengirimkan berkas dan ada beberapa berkas yang tidak bisa dikirim.

Berdasarkan analisis dari hasil penelitian diatas, bahwa pelayanan publik berkaitan erat dengan pendidikan. untuk memenuhi pelayanan pendidikan diperlukan sarana dan prasarana yang memadai. Untuk mencapai kualitas pelayanan publik yang efisien dan efektif dibutuhkan peraturan perundangan sebagai pedoman terlaksana nya semua instrument pendidikan.

Pelayanan publik merupakan instrument ilmu yang dibawa oleh ilmu Administrasi Publik dan berkaitan erat dengan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat maupun pihak swasta. Keterkaitan ini terjadi dengan adanya kolaborasi antara pemerintah dengan pihak swasta. Kolaborasi ini merupakan hubungan yang menguntungkan antara dua belah pihak. Lembaga administrasi publik yang *good governance* sebagai penyelenggara pemerintahan yang efisien dan efektif untuk masyarakat maupun pihak swasta melakukan kolaborasi dengan menciptakan peraturan perundangan. Kolaborasi yang pemerintah lakukan yaitu dengan membuat peraturan terkait semua komponen yang dibutuhkan dalam pembelajaran, salah satunya komponen *tangible* yang berupa sarana prasarana untuk memberikan pelayanan dan mencapai pelayanan publik yang aksibel kepada semua komponen pendidikan. Hal ini diatur oleh Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 116 tahun 2007 terkait penyelenggaraan pendidikan inklusi pada pasal 11.

Dalam hal kolaborasi yang dimaksudkan, Dinas Pendidikan DKI Jakarta memiliki komitmen tinggi dalam pengadaan sarana prasarana dalam penyelenggaraan pendidikan inklusi dan siap memberikan bantuan kepada sekolah terkait sarana prasarana yang dibutuhkan melalui pengajuan proposal. Hal ini

tercantum pada Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 70 tahun 2009 yaitu bahwa satuan penyelenggara pendidikan inklusi berhak memperoleh bantuan professional sesuai dengan kebutuhan dari pemerintah Kabupaten/Kota.

Penyediaan sarana dan prasarana yang meliputi fasilitas fisik yang digunakan peserta didik penyandang disabilitas harus melalui pemeliharaan sarana dan prasarana yang memenuhi aspek aksesibilitas bangunan dan lingkungan yang sesuai dengan kebutuhan peserta didik inklusi yang sesuai dengan peraturan pemerintah Indonesia nomor 13 tahun 2020. Dalam hal ini pihak SLB D-D1 YPAC Jakarta sudah menyediakan fasilitas fisik yang memadai dan mendukung ruang gerak anak-anak disabilitas. Dengan terciptanya sarana prasarana yang mendukung maka pelayanan dapat dikatakan efisien dan efektif.

Keterkaitan pemerintah dalam pemberian fasilitas fisik harus berdasarkan syarat dengan pengajuan proposal dari sekolah, namun terkait hal itu, sekolah menggunakan anggaran nya sendiri untuk melengkapi fasilitas anak-anak disabilitas. Pemerintah memiliki peran dalam memberikan bantuan kuota kepada peserta didik yang membutuhkan untuk pembelajaran jarak jauh menggunakan zoom. Selain itu, pemerintah memberikan seperangkat pengaturan seperti Peraturan Gubernur dan Peraturan Menteri Pendidikan sebagai pedoman untuk melaksanakan pendidikan inklusi. Walaupun pemerintah tidak berperan banyak terkait pemberian fasilitas fisik, tetapi pemerintah menciptakan suatu kebijakan untuk dilaksanakan oleh pihak swasta.

Perlu diketahui bahwa peraturan diciptakan untuk mencapai tujuan pelayanan publik yang efisien dan efektif. Peraturan perundangan yang pemerintah berikan semata-mata untuk mempermudah para pendidik dalam melakukan pelayanan kepada peserta didik. Perundangan yang diciptakan melahirkan sebuah ide-ide dan pedoman sebagai solusi dari setiap permasalahan, terutama pada masa pandemi covid-19 ini. Dalam melakukan pembelajaran, pastilah pendidik membutuhkan panduan dalam melayani peserta didik terutama anak-anak disabilitas tunadaksa yang memiliki kelemahan dari kemampuan sensorik, mental, maupun fisik. Seluruh instrument masyarakat Indonesia berhak

tetap mendapatkan pendidikan yang efisien di masa pandemi ini, dari itu dibutuhkan nya pelayanan yang efisien dan efektif dalam menjalankan pembelajaran dengan fasilitas yang memadai seperti fasilitas fisik dan fasilitas non fisik. Untuk mendukung instrument tersebut dan untuk mencapai pelayanan publik yang baik dibutuhkan nya pengaturan untuk menjalankan pendidikan. dari kesemuanya dapat disimpulkan bahwa pemerintah berperan penting dalam kemajuan pendidikan di Indonesia dari segi pemberian layanan yang efisien dan efektif.

5.2 Keandalan (*Realibility*)

Realibility merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi. Tuntutan keandalan pemberi layanan dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, mudah dan lancar menjadi syarat penilaian bagi orang yang dilayani dalam memperlihatkan aktualisasi kerja pemberi layanan dalam memahami lingkup dan uraian kerja yang menjadi perhatian dan fokus dari setiap pemberi layanan dalam memberikan pelayanannya.

Inti pelayanan keandalan adalah setiap pegawai memiliki kemampuan yang andal, mengetahui mengenai seluk-beluk prosedur kerja, mekanisme kerja, memperbaiki berbagai kekurangan atau penyimpangan yang tidak sesuai dengan prosedur kerja dan mampu menunjukkan, mengarahkan dan memberikan arahan yang benar kepada setiap bentuk pelayanan yang belum dimengerti oleh masyarakat. Selain itu keandalan juga sebuah kecermatan petugas dalam melayani pelanggan, memiliki standar pelayanan yang jelas, kemampuan dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan sehingga memberi dampak positif atas pelayanan tersebut yaitu pegawai memahami, menguasai, handal, mandiri dan *profesional* atas uraian kerja yang ditekuninya.

Berdasarkan data dan fakta yang terjadi selama proses berlangsungnya penelitian dilapangan, disertai dengan indikator *realibility* menurut Parasuraman mengenai standar kualitas pelayanan, menyatakan bahwa SLB D-D1 YPAC Jakarta memberikan jasa-jasa pelayanan, khususnya layanan pendidikan yang sangat baik, bilamana melihat kualitas dari para pengajar. Hal ini menjadi suatu inti pelayanan yang dilakukan oleh SLB D-D1 YPAC Jakarta sebagai suatu instansi pendidikan yang berkualitas guna mencapai terciptanya kelayakan bagi anak-anak penyandang disabilitas.

Berbagai pengajar atau guru-guru yang terlibat dalam proses belajar mengajar bagi siswa-siswi penyandang disabilitas memiliki kualitas yang baik serta memiliki berbagai pengalaman dalam mengajarkan siswa-siswi penyandang disabilitas, memberikan arahan-arahan yang efektif untuk memperoleh kemandirian dalam melakukan gerak sehari-hari dalam program khusus yang menandai bahwa jasa-jasa pendidikan yang dihadirkan oleh SLB D-D1 YPAC Jakarta merupakan sebuah eksistensi dalam layanan pendidikan guna mendapatkan kepercayaan kepada pihak eksternal. Bilamana melihat peran pengajar atau guru-guru di SLB D-D1 YPAC Jakarta, mereka paham mengenai prosedur kerja yang hadir sebagai salah satu standar kualitas pelayanan, pengajar disana sangat memahami apa yang harus dilakukan, apa yang harus diberikan, apa yang harus diajarkan, dan bagaimana memberikan arahan yang tepat bagi murid-murid penyandang disabilitas yang memiliki kekurangan dalam memahami, mendengarkan, dan meresapi apa yang telah diberikan atau diajarkan oleh para pengajar disana.

Program khusus yang dimaksudkan terdapat dalam kurikulum Dinas Pendidikan yang digunakan SLB sebagai acuan untuk pembelajaran. Alasan pihak sekolah menggunakan program ini karena adanya kebijakan pemerintah dimana program tersebut dikhususkan kepada anak-anak disabilitas. Cara mengajar layanan khusus itu disesuaikan dengan kemampuan anak. Keadaan setiap anak beragam, materi nya juga diberikan sesuai dengan kemampuan anak. Prosus nya

berfokus dengan kemampuan untuk menolong diri sendiri seperti melakukan kegiatan sehari-hari.

Dari penjelasan diatas, di perkuat dengan hasil wawancara yang menunjukkan bahwa SLB D-D1 YPAC Jakarta dalam tahapan sistem pembelajarannya memiliki sistem pembelajaran yang merujuk kepada Dinas Pendidikan sebagai acuan dan pedoman dalam melakukan kegiatan belajar-mengajar, hal ini ada terbukti dengan adanya program-program khusus guna mendidik dan melatih anak-anak penyandang disabilitas untuk dapat melakukan gerakan-gerakan secara mandiri sesuai dengan visi yang ada di YPAC, yaitu mendidik dan melatih anak-anak penyandang disabilitas sesuai dengan kelasnya, sehingga anak-anak penyandang disabilitas dapat melakukan gerakan-gerakan ringan secara mandiri, gerakan ringan tersebut mencakup mandi, makan, minum dan lainnya. Metode pembelajaran ini diatur dalam kurikulum Peraturan Gubernur Nomor 116 tahun 2007 Pasal 8.

Prosedur didalam sistem layanan pendidikan untuk program khusus yang dimainkan oleh para pengajar YPAC sebelum dan pada masa pandemi memiliki perbedaan yang sangat signifikan, perbedaan tersebut jelas dirasakan oleh para pengajar dalam memberi dan mendidikan anak-anak penyandang disabilitas, hal ini dirasa dengan adanya sistem belajar secara daring dan untuk melaksanakan kegiatan program khusus jelas sangat menjadi hambatan dan selalu adanya kendala didalam sistem pembelajaran secara daring. Hambatan dan kendala yang dihadapi oleh pengajar adanya batasan didalam prosedur pembelajaran secara daring, dimana proses pembelajaran secara daring mengikutsertakan orangtua sebagai eksekutor apa yang disampaikan pengajar dalam program khusus tersebut. Hal ini juga berpengaruh terhadap materi-materi yang diberikan oleh pengajar, dalam hal ini orangtua berperan sebagai eksekutor sehingga setiap materi yang diberikan oleh pengajar, orangtuanya pun yang mengerjakan.

Berdasarkan penjelasan diatas terkait program khusus yang dikhususkan oleh pemerintah untuk peserta didik inklusi, dapat dikatakan bahwa pihak SLB D-

D1 YPAC Jakarta sudah cukup handal dalam memberikan pelayanan kepada peserta didik.



Gambar 5.13 (Proses Pembelajaran Kepada Siswi Penyandang Disabilitas)

Sumber : (Dokumentasi Pribadi)

Pada gambar diatas menunjukan dedikasi guru-guru SLB D-D1 YPAC Jakarta dalam memberikan pembelajaran, memberikan materi, dan memberikan arahan yang tepat sebagai pengajar. Menjadi instansi pendidikan khususnya pendidikan penyandang disabilitas membuat eksistensi yang ditunjukan oleh pengajar-pengajar SLB D-D1 YPAC Jakarta telah terbukti dengan dedikasinya dalam memberikan jasa-jasanya melalui layanan pendidikan di masa pandemi covid-19 dengan sistematika pembelajaran dilakukan secara tatap muka atau dapat disebut dengan PTM. Hal ini menyulut dengan adanya pemberitahuan mengenai pembelajaran secara tatap muka yang disampaikan oleh Gubernur DKI Jakarta.

Memberikan dedikasinya guna menciptakan sumber daya manusia yang tepat bagi anak-anak penyandang disabilitas, menunjukkan bahwa SLB D-D1 YPAC Jakarta selalu memberikan yang terbaik terhadap pelayanan sosial dan pelayanan pendidikannya kepada anak-anak yang membutuhkan pendidikan khusus, memberikan edukasi yang tepat bagi anak-anak difabel, dan hal ini merupakan salah satu dedikasi yang diberikan oleh pengajar SLB D-D1 YPAC Jakarta kepada masing-masing siswa siswi penyandang disabilitas dengan sesuai kelas dan tingkat penyakit yang dideritanya.



Gambar 5.14 (Pemberian Materi Kepada Siswi Penyandang Disabilitas)

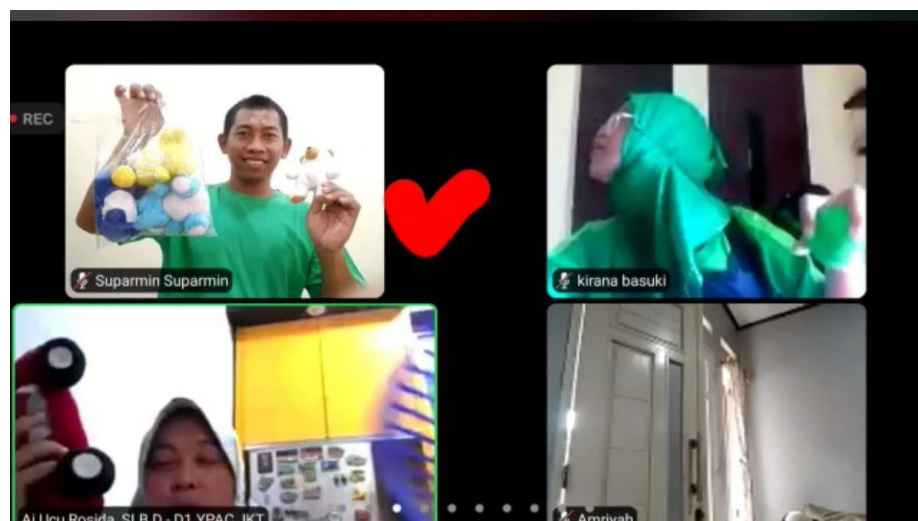
Sumber : (Dokumentasi Pribadi)

Pada gambar diatas menunjukkan salah satu pemberian materi kepada siswi penyandang disabilitas, materi tersebut diberikan oleh pengajar SLB D-D1 YPAC Jakarta. Hal ini membuktikan bahwa SLB D-D1 YPAC Jakarta memberikan jasa-jasanya dalam layanan pendidikan, khususnya pendidikan penyandang disabilitas untuk menciptakan sumber daya manusia difabel yang dapat melakukan segala aktifitas atau gerak dalam kehidupan sehari-harinya, memberikan materi-materi

kedalam bentuk mata pelajaran, dan memberikan edukasi atau arahan-arahan kedalam proses belajar mengajar.

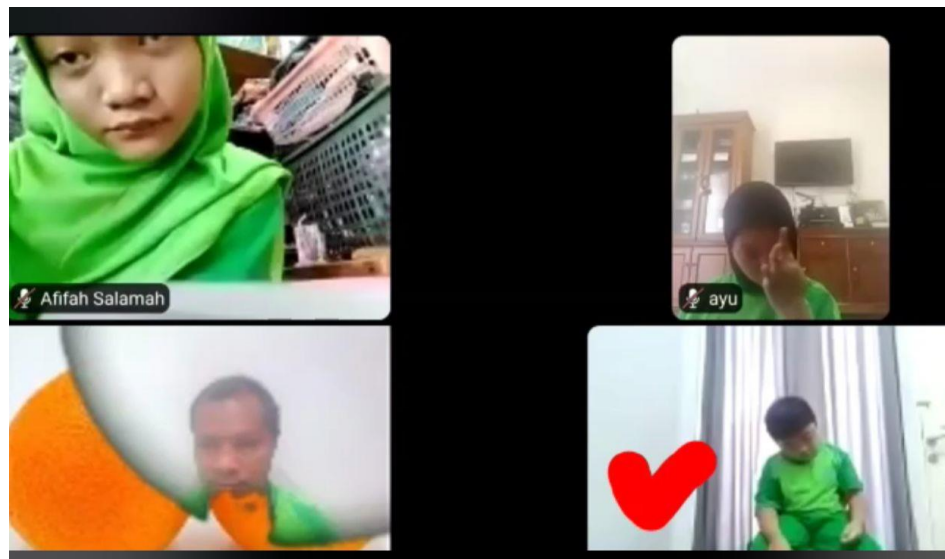
Hal ini bertujuan untuk membentuk atau menciptakan kemampuan-kemampuan anak-anak penyandang disabilitas untuk dapat melakukan kegiatan atau aktifitas secara normal, memiliki kemampuan dalam berpikir, mengasah kemampuan, dan menciptakan sumber daya manusia difabel yang dapat berperan aktif disegala aktifitas baik didalam maupun diluar. Sehingga SLB D-D1 YPAC Jakarta selalu memberikan dedikasinya kepada para siswa-siswi dalam mebentuk kemandirian, memberikan materi sebagai bahan pelajaran, memberikan edukasi sebagai suatu arahan yang tepat, hal tersebut dilakukan sebagaimana eksistensi SLB D-D1 YPAC Jakarta dalam memberikan pelayanan yang baik.

Terlebih dengan adanya pandemi covid-19 menjadi hambatan bagi para pengajar dalam memberikan jasa-jasa pelayanan pendidikannya, namun SLB D-D1 YPAC Jakarta selalu memberikan pelayanan pendidikan sesuai dengan standar kualitas pelayanan, dengan metode pembelajaran yang dilakukan memakai metode *hybrid*, hal ini menjadi nilai dari sebuah pelayanan pendidikan yang dikelola oleh SLB D-D1 YPAC Jakarta.



Gambar 5.15 (Proses Pembelajaran Jarak Jauh I)

Sumber : (Dokumentasi Pribadi)



Gambar 5.16 (Proses Pembelajaran Jarak Jauh II)

Sumber : (Dokumentasi Instansi)

Pada dua gambar diatas, **Gambar 5.15** dan **Gambar 5.16** menunjukkan salah satu pembelajaran yang dilakukan secara daring, atau dapat dikenal dengan pembelajaran jarak jauh (PJJ). Dengan menggunakan teknologi berbasis online para pengajar SLB D-D1 YPAC Jakarta dapat meminimalisir keterhambatan dalam proses belajar mengajar kepada siswa siswi penyandang disabilitas. Penggunaan teknologi yang berbasis online yaitu dengan menggunakan aplikasi *zoom*, sebagai sarana atau alat dalam memberikan layanan pendidikan, layanan pendidikan ini dimaksud untuk membentuk kemandirian siswa penyandang disabilitas, sehingga dapat melakukan gerakan kesehariannya.

Bilamana melihat kedua gambar diatas, **Gambar 5.15** dan **Gambar 5.16** bahwasannya materi yang diberikan berupa permainan yang dapat menumbuhkan kemandirian siswa-siswi penyandang disabilitas. Dalam pembelajaran jarak jauh materi yang diberikan mempunyai kelas dan masing-masing penyakit yang diderita para difabel, sehingga materi-materi yang diberikan kepada siswa-siswi penyandang disabilitas dapat memahami dan menangkap materi dari proses pembelajaran jarak jauh.

Pembelajaran jarak jauh (PJJ) dilakukan guna mencapai terlaksananya layanan pendidikan bagi siswa-siswi penyandang disabilitas, dengan bantuan teknologi yang canggih sebagai sarana atau alat sepanjang proses pembelajaran jarak jauh dilakukan, penggunaan *zoom* sebagai sarana proses pembelajaran membantu keterhambatan yang terjadi didalam proses belajar mengajar. Walaupun dalam hal ini penggunaan *zoom* sebagai sarana pembelajaran tidak sepenuhnya berjalan lurus sebagaimana terjadinya proses pembelajaran secara tatap muka, materi-materi yang diberikan oleh pengajar SLB D-D1 YPAC Jakarta tidak sepenuhnya dijelaskan atau diberikan kepada siswa-siswi penyandang disabilitas, namun dalam hal ini proses pembelajaran secara jarak jauh kepada siswa penyandang disabilitas didampingi oleh masing-masing orang tua siswa, sebagai bentuk bantuan sehingga tercapai layanan pendidikan yang sesuai dengan beberapa hambatan yang didapat sepanjang pandemi covid-19.

Terkait hal ini berdasarkan pernyataan wali siswa bahwa bagi wali siswa metode pembelajaran melalui *zoom* ini dilakukan menimbulkan ketidakefektifan dengan keadaan fokus peserta didik yang suka terganggu dan mudah bosan. Wali siswa merasa bahwa pembelajartan secara langsung memiliki keefektifan yang jauh lebih baik karena banyak fasilitas yang membuat peserta didik mudah menerima pembelajaran sekaligus ditangani oleh pengajar khusus. Namun jika dilihat keseluruhannya, para pengajar sudah andal dalam memberikan pembelajaran, hanya saja keadaan pandemic yang membuat perubahan metode menjadi tidak efektif.

Pemberlakuan kombinasi PJJ dan PTM biasa disebut dengan pembelajaran *hybrid*, pihak sekolah menggunakan panduan dari dinas pendidikan untuk melaksanakan pembelajaran. Kemudian dalam melaksanakan pembelajaran melalui *zoom* merupakan peran pemerintah sebagai pencetus solusi dalam melakukan pembelajaran pada masa pandemi covid-19. Hal ini diatur dalam Peraturan Gubernur Nomor 3 Tahun 2021 pasal 20 dan 21 dijelaskan bahwa pembelajaran dapat dilakukan melalui pembelajaran tatap muka terbatas dan pembelajaran jarak jauh. Untuk pembelajaran tatap muka dilakukan maksimal

50% untuk pendidikan reguler kecuali untuk SDLB, MLB, SMLB (pendidikan inklusi) yang dilakukan maksimal 62% sampai dengan 100% tatap muka dengan menjaga jarak minimal 1,5 m dan maksimal lima peserta didik perkelas.

5.3 Jaminan dan Kepastian (*Assurance*)

Assurance merupakan pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).

Inti dari bentuk pelayanan yang meyakinkan pada dasarnya bertumpu kepada kepuasan pelayanan yang ditunjukkan oleh setiap pegawai, komitmen organisasi yang menunjukkan pemberian pelayanan yang baik, dan perilaku dari pegawai dalam memberikan pelayanan, sehingga dampak yang ditimbulkan dari segala aktivitas pelayanan tersebut diyakini oleh orang-orang yang menerima pelayanan, akan dilayani dengan baik sesuai dengan bentuk-bentuk pelayanan yang dapat diyakini sesuai dengan kepastian pelayanan.

Berdasarkan data dan fakta selama menjalani proses penelitian dilapangan, disertai dengan indikator *assurance* mengenai standar kualitas pelayanan menurut Parasuraman, menyatakan bahwa SLB D-D1 YPAC Jakarta memiliki kualitas dalam memberikan keamanan, melayani pelanggan dengan santun, menyampaikan komunikasi sesuai dengan kelas masing-masing penyandang disabilitas, baik itu komunikasi verbal dan non verbal, dan menciptakan suasana murid-murid penyandang disabilitas yang kredibilitas.

Peran komunikasi sebagai hal penting dalam proses belajar mengajar bagi siswa-siswi penyandang disabilitas, pelayanan pendidikan penyandang disabilitas SLB D-D1 YPAC Jakarta dalam menyampaikan arahan, menyampaikan pelajaran, dan cara menyampaikan komunikasi dapat dikatakan baik dan selalu menyesuaikan komunikasinya kepada masing-masing kelas penyandang

disabilitas, seperti adanya komunikasi verbal dan komunikasi non verbal yang digunakan oleh pengajar dalam menyampaikan materi pembelajaran atau program-program yang dikhususkan bagi penyandang disabilitas dengan kriteria dan sesuai penyakit yang dideritanya.

Pentingnya komunikasi dalam memainkan perannya sebagai suatu layanan pendidikan atau jasa-jasa yang dihadirkan oleh para pengajar yang tangguh, terlebih sebelum dan sesudah pandemi covid-19 sistem pembelajaran yang ada di SLB D-D1 YPAC Jakarta memakai sistem *hybrid*, yaitu PTM (Pembelajaran Tatap Muka) dan PJJ (Pembelajaran Jarak Jauh). Masuk covid-19 memulai tahapan baru dalam sistem pembelajaran dengan penambahan teknologi pembelajaran dapat dilaksanakan dengan menggunakan aplikasi *zoom*. Walaupun memiliki kehambatan dalam segi berkomunikasi yang diterapkan oleh SLB D-D1 YPAC Jakarta dalam pembelajaran jarak jauh, namun para pengajar tetap *professional* dan optimal dalam memberikan layanan pendidikan dengan memberikan beberapa materi yang dijelaskan secara langsung oleh pengajar serta didampingi oleh orang tua dari masing-masing siswa penyandang disabilitas.

PJJ ini terhitung selama maraknya penyebaran covid-19 yang menjadikan di tahun 2019, 2020, dan 2021 sistem pembelajaran SLB D-D1 YPAC Jakarta menerapkan sistem pembelajaran jarak jauh atau pembelajaran secara daring dengan beberapa fitur atau fasilitas yang disiapkan oleh sekolah guna menunjang pendidikan selama pandemi covid-19. Komunikasi yang dilakukan para pengajar tetap memakai komunikasi yang baik dan mudah dimengerti, bersama dan didampingi oleh masing-masing orang tua siswa, pengajar selalu menyampaikan komunikasi yang *edukatif*, *profesioanal*, dan sabar dalam menghadapi setiap hambatan yang ada selama proses pembelajaran secara daring dilakukan, sehingga adanya pandemi covid-19 tidak menjadi terhentinya standar kualitas pelayanan yang dihadirkan oleh SLB D-D1 YPAC Jakarta.

Namun di tahun 2022, SLB D-D1 YPAC Jakarta menerapkan sistem pembelajaran PTM, pembelajaran tatap muka yang hadir kembali didalam

pandemi covid-19. Hal ini menindaklanjuti keputusan pemerintah DKI Jakarta bersama dengan Dinas Pendidikan Jakarta Selatan bersamaan dengan SOP khusus yang disesuaikan dengan pendidikan disabilitas, dan SOP Protokol Kesehatan. Pada tahapan ini peran komunikasi dalam menyampaikan materi pembelajaran, gerak sentuhan dan ransangan, serta arahan-arahan dalam mengerjakan sesuatu semakin membaik dengan tidak adanya hambatan dalam proses pembelajaran. Peran pengajar dalam membina kemandirian para siswa-siswi penyandang disabilitas untuk dapat memenuhi gerak sehari-hari dalam berkomunikasi terbilang baik dan cukup mudah dimengerti bagi siswa siswi disana, memiliki rasa empati yang cukup besar, serta memiliki kesabaran dalam memberikan komunikasi berupa materi, mengarahkan, membina, dan membimbing siswa-siswi penyandang disabilitas.

Peran komunikasi dalam proses pembelajaran menjadi hal terpenting dalam setiap pendidikan, pascanya komunikasi menjadi suatu nyawa dalam proses pembelajaran bagi setiap siswa SD, SMP, dan SMA, tidak luput juga untuk SLB D-D1 YPAC Jakarta yang menerapkan dua bentuk komunikasi, yaitu komunikasi verbal dan komunikasi non verbal. Dua bentuk komunikasi verbal dan non verbal diterapkan oleh pengajar atau guru-guru disana sebagai bentuk dedikasi dan eksistensinya dalam membentuk kemandirian dan pribadi yang lebih berkembang lagi didalam lingkup kehidupan.

Hal ini dapat dilihat dari cara pengajar dalam memberikan komunikasi bagi setiap siswa-siswi penyandang disabilitas dengan masing-masing kelas yang dideritanya, sebagaimana apabila siswa tidak memiliki kemampuan dalam mencerna komunikasi verbal yang diberikan oleh pengajar, pengajar memberikan komunikasi secara non verbal, baik itu menggunakan gambar sebagai salah satu cara komunikasi yang disampaikan oleh pengajar.

Hal ini diterapkan sebagai salah satu metode dalam pembelajaran siswa-siswi penyandang disabilitas dengan keterbatasan yang dia miliki dan penyakit yang dia derita untuk dapat mengeyam pendidikan yang sesungguhnya, hal serupa

tersebut selalu diterapkan oleh semua pengajar yang ada di SLB D-D1 YPAC Jakarta dengan berbagai mata pelajaran dan program khusus.



Gambar 5.17 (Peran Kompetensi Dalam Memberikan Arahan Untuk Keterampilan)

Sumber : (Dokumentasi Pribadi)

Pada gambar diatas menunjukan salah satu dedikasi dari seorang guru SLB D-D1 YPAC Jakarta dalam memberikan arahan-arahan untuk menunjukan potensi-potensi siswi penyandang disabilitas dalam melakukan gerak untuk dapat melakukan kegiatan belajar mengajar, seperti menulis dengan menggunakan kaki. Pembelajaran ini dilakukan untuk dapat menemukan potensi keterampilan yang

ada pada anak-anak penyandang disabilitas guna menumbuhkan sumber daya manusia difabel yang memiliki kualitas dalam berbagai aktifitas.

Hal ini diperkuat dengan hasil wawancara yang dikatakan oleh Wakil Kepala Sekolah bahwa pada gambar diatas merupakan salah satu bentuk pelaksanaan program khusus dari pemerintah yang bertujuan untuk meningkatkan kemandirian atau pengembangan diri peserta didik disabilitas. Bisa diperjelas kembali bahwa program khusus terkait peningkatan kemandirian anak dalam kehidupan sehari-hari, menulis, membaca dan menggambar. Program tersebut dilaksanakan dengan memberikan sentuhan kepada peserta didik untuk membantu gerakannya, hal tersebut merupakan salah satu bentuk kompetensi pengajar dalam melakukan pendidikan. Selain itu, Terkait peningkatan kompetensi, para staff ibstrumen pendidikan SLB D-D1 YPAC terus melakukan evaluasi terkait metode pembelajaran, terlebih pada masa teknologi ini. Peningkatan kompetensi menurut wakil kepala sekolah dapat dilakukan sebagai berikut :

1. Guru harus menjadi guru yang pembelajar
2. Memahami karakteristik dan kebutuhan anak,

Hal tersebut harus dilakukan karena pada dasarnya SLB D-D1 YPAC Jakartamemilki program yang bagus. Kalau tidak mengenali kemampuan anak maka percuma saja. Misal anak memiliki kekauan dalam tangnaya, maka pengajar harus kreatif dalam membuat program yang sesuai dengan karakteristik dan kebutuhan anak. Berbicara soal kebutuhan untuk peserta didik disabilitas, tidak hanya sekedar edukasi pendidikan tetapi ada banyak lagi. Maka, di YPAC ini memiliki banyak layanan. Jadi layanan yang diberikan YPAC adalah kebutuhan yang dibutuhkan anak. Ada *OT TW official* terapi, terapi wicara, psikolog yang ditunjang oleh keberadaan terapisnya, kolam berenang, dan bengkel alat-alat penunjang gerak disabilitas. Misal anak mengalami kekauan otot, dan kebanyakan tidak bisa jalan maka dibawa ke bagian terapis.

Kompetensi SLB D-D1 YPAC Jakarta memiliki beberapa kesesuaian dengan kompetensi dari pemerintah berdasarkan Peraturan Pemerintah Indonesia Nomor 13 tahun 2020 pasal 11 sebagai berikut :

1. Fleksibilitas proses pembelajaran
2. Fleksibilitas bentuk materi pembelajaran sesuai dengan kebutuhan
3. Fleksibilitas dalam perumusan kompetensi lulusan/capaian pembelajaran
4. Fleksibilitas waktu penyelesaian tugas dan evaluasi
5. Bentuk lain yang dapat menjamin Penyandang Disabilitas mendapat layanan pendidikan.

Berikut salah satu hasil dokumentasi terkait pelaksanaan kompetensi evaluasi pengajar terhadap peserta didik.

The image shows three identical copies of a 'PENILAIAN TENGAH SEMESTER (PTS)' form for SLB D-D1 YPAC JAKARTA, Semester Genap, Tahun Pelajaran 2021/2022. Each form includes the following information:

- Nama:** PAFELBAHAN
- Hari/Tanggal:** Kamis, 24 Februari 2022
- Kelas:** SDLB D1 II
- Mata Pelajaran:** Bahasa Indonesia
- Petunjuk Mengerjakan Soal:**
 1. Sebelum mengerjakan soal jangan lupa berdoa kepada Allah SWT.
 2. Kerjakan soal yang kamu anggap mudah terlebih dahulu.
 3. Periksa kembali soal sebelum diserahkan kepada guru kelas.
 4. Tulisan harus jelas, rapih dan tidak boleh dicorat-coret.
 5. Waktu yang tersedia untuk mengerjakan soal 40 menit.
- Nilai:** 87
- Paraf:** 4

Gambar 5.18 (Kompetensi Lulusan dan Capaian Belajar)

Sumber : (Dokumentasi Instansi)

Peningkatan kompetensi berkaitan dengan cara komunikasi dalam proses dan metode pembelajaran, komunikasi didalam sistem pembelajaran SLB D-D1

YPAC Jakarta memiliki peran yang sangat signifikan didalam proses belajar mengajar, peran inilah yang membangun, mengembangkan, mengarahkan dan mengedukasi setiap siswa-siswi penyandang disabilitas untuk maju dan berkembang. Komunikasi didalam proses belajar mengajar bagi siswa-siswi penyandang disabilitas sudah menjadi nyawa dalam layanan pendidikan yang ada di SLB D-D1 YPAC Jakarta, dengan komunikasi para siswa dapat melakukan arahan-arahan dari para pengajar, dengan komunikasi para siswa dapat diberikan materi-materi dari para pengajar, dan dengan komunikasi para siswa dapat diedukasi untuk setiap saat melatih gerakan-gerakan dalam melakukan aktifitas kesehariannya.

Didalam pembelajaran SLB D-D1 YPAC Jakarta menggunakan sistem *hybird*, yaitu dengan pembelajaran secara tatap muka dan pembelajaran secara jarak jauh. Pembelajaran dengan sistem *hybrid* dilakukan selama pandemi covid-19 untuk menunjang terciptanya layanan pendidikan yang sesuai dengan standar kualitas pelayanan. Dalam sistem pembelajaran *hybrid* pengajar atau guru-guru SLB D-D1 YPAC Jakarta menggunakan dua sifat komunikasi, yaitu komunikasi langsung dan komunikasi tidak langsung. Dua sifat komunikasi yang digunakan oleh pengajar mampu mendorong adanya proses komunikasi diantaranya ialah pada **Gambar 5.15**, pengajar atau guru-guru SLB D-D1 YPAC Jakarta menggunakan komunikasi yang bersifat langsung, yang artinya komunikasi yang dilakukan pengajar komunikasi yang dilakukan tanpa bantuan alat atau media apapun dan pembelajaran yang dilakukan secara tatap muka, dengan menggunakan protokol kesehatan, yaitu dengan memakai masker, dan mencuci tangan. Namun disisi lain komunikasi yang bersifat secara tidak langsung merupakan komunikasi dengan menggunakan alat atau media sebagai alat bantu dalam proses komunikasi, seperti penggunaan *zoom* sebagai alat bantu dalam komunikasi, penggunaan komunikasi secara tidak langsung termasuk kedalam pembelajaran jarak jauh.



Gambar 5.19 (Proses Komunikasi Satu Arah Dalam Pembelajaran)

Sumber : (Dokumentasi Pribadi)

Pada **Gambar 5.19**, pengajar atau guru-guru SLB D-D1 YPAC Jakarta memiliki beberapa metode dalam menerapkan pembelajaran, salah satu metode pembelajaran yang diterapkan oleh guru-guru SLB D-D1 YPAC Jakarta, yaitu dengan menggunakan komunikasi satu arah, atau komunikasi yang dilakukan secara empat mata. Komunikasi satu arah diterapkan oleh SLB D-D1 YPAC Jakarta untuk menghasilkan komunikasi yang efektif sehingga pembelajaran yang dilakukan dapat dipahami oleh murid penyandang disabilitas. Hal ini diterapkan dan dijalankan ketika terdapat beberapa siswa siswi penyandang disabilitas yang tidak mampu merekam, memahami, dan mengerti mengenai materi-materi yang diberikan oleh pengajar, oleh karena itu SLB D-D1 YPAC Jakarta memakai metode pembelajaran yang sesuai dengan tingkat kemampuan dan pemahaman dari siswa-siswi penyandang disabilitas. Dapat dilihat berdasarkan pada **Gambar 5.19** diatas, dengan menggunakan metode komunikasi satu arah didalam pembelajaran yang dilakukan oleh pengajar maka dirasa akan membantu untuk menjelaskan, mengarahkan, dan memberikan edukasi secara rinci dan sabar sehingga murid tersebut dapat mengerti mengenai materi-materi yang telah

diberikan. Sehingga dalam hal ini, SLB D-D1 YPAC Jakarta menggunakan metode komunikasi yang beragam sesuai dengan fungsi dan perannya untuk memberikan arahan, edukasi, dan beberapa materi yang dirasa akan dapat membantu memperbaiki kerusakan yang ada pada mental daripada murid-murid penyandang disabilitas. Memberikan pengajaran yang tepat dengan menggunakan metode komunikasi yang efektif menjadikan SLB D-D1 YPAC Jakarta mempunyai eksistensi yang kuat serta dedikasi yang diberikan oleh pengajar kepada siswa, dan hal tersebut yang menjadikan SLB D-D1 YPAC Jakarta memiliki standar kualitas pelayanan yang baik.

Dalam **Gambar 5.19** terkait komunikasi satu arah yang dilakukan oleh pengajar semata-mata karena kekurangan cara berbahasa yang peserta didik miliki. Hal ini juga memiliki keterkaitan dengan pemerintah yang terdapat dalam Peraturan Pemerintah Indonesia Nomor 13 tahun 2020 pasal 16 tentang akomodasi layak penyandang disabilitas memiliki prsyarat sebagai berikut :

- a. Akomodasi yang Layak untuk Peserta Didik Penyandang Disabilitas ganda atau multi disediakan dalam bentuk kombinasi dari Akomodasi yang Layak bagi ragam Penyandang Disabilitas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 sampai dengan Pasal 15; dan
- b. Komunikasi yang digunakan dalam proses pembelajaran untuk Peserta Didik Penyandang Disabilitas netra dan Penyandang Disabilitas rungu menggunakan bahasa isyarat raba.

Tidak hanya memainkan peran komunikasi dalam sistem belajar mengajar yang menggunakan dua bentuk komunikasi sebagai salah satu dedikasi SLB D-D1 YPAC Jakarta, namun para pengajar dalam memberikan jasa-jasanya, selalu menerapkan rasa sopan santun dan sabar dalam memberikan pembelajaran, memberikan arahan, memberikan materi, mengarahkan untuk dapat melakukan gerak sehari-hari.

Hal tersebut dipertegas oleh Kepala Sekolah dari SLB D-D1 YPAC Jakarta dalam wawancaranya, beliau mengatakan bahwa selalu memberikan arahan dan tegasan kepada para pengajar, staff, dan lainnya untuk selalu menerapkan

kesopansantunan dalam memberikan pelayanan atau jasa kepada siswa siswi penyandang disabilitas dan masing-masing orang tua siswa.

Dan hal itupun dipertegas kembali oleh salah satu staff Tata usaha SLB D-D1, beliau mengatakan selalu menerapkan rasa sabar dalam memberikan pelayanan kepada orang tua siswa-siswi penyandang disabilitas. Diterapkannya sistem pembelajaran secara PJJ, membuat beliau harus extra sabar dalam menghadapi masing-masing orang tua siswa, dengan memberikan *service* secara santun dan sabar ketika menjelaskan kembali kepada salah satu orang tua siswa yang tidak mengerti mengenai penjelasan yang sebelumnya disampaikan oleh beliau.

Terkait pemaparan diatas, hal ini dapat di *verifikasi* berdasarkan data dan fakta selama berlansungnya proses penelitian yang ada dilapangan. Sesuai dengan hasil wawancara dan fakta-fakta serta data yang terjadi dan didapat bahwasannya dalam melakukan proses pembelajaran, proses dalam memberikan pelayanan, dan memberikan jasa kepada siswa-siswi penyandang disabilitas diperlukan panduan serta syarat dari pemerintah sebagai penunjang pelayanan yang efisien dan efektif.

Keterkaitan pemerintah terhadap indikator *assurance* yang berupa komunikasi dan kompetensi sangat berpengaruh terhadap penciptaan pelayanan pendidikan yang baik. Peran pemerintah yang begitu luas terhadap pendidikan semata-mata karena pendidikan terdiri dari instrument masyarakat Indonesia yang membutuhkan ilmu pengetahuan, yang nantinya ilmu pengetahuan ini bermanfaat untuk kemajuan sumber daya manusia di Indonesia.

Instrument pemerintahan berperan dalam hal menciptakan peraturan dan panduan untuk berjalannya sebuah pelayanan pendidikan yang efisien dan efektif. Peraturan tersebut sudah disebutkan di analisis sebelumnya bahwa indikator komunikasi dan peningkatan kompetensi memiliki syarat dan ketentuan nya sendiri. Hal itu terdapat pada Peraturan Pemerintah Nomor 13 tahun 2020 terkait akomodasi yang layak bagi pendidikan penyandang disabilitas.

Dari analisis diatas menyatakan bahwa SLB D-D1 YPAC Jakarta selalu memberikan pelayanan yang terbaik, dan selalu menerapkan rasa sopan santun serta sabar didalam proses layanan pendidikan. Para pengajar, staff T\tata usaha, dan juga satpam keamanan selalu menerapkan sapaan dan senyuman kepada siswa-siswi penyandang disabilitas dan juga orang tua dari masing-masing siswa.

5.4 Empati (*Empathy*)

Empati dapat di definisikan sebagai kepedulian dan perhatian secara pribadi yang diberikan pemberi layanan kepada yang menerima layanan. Inti dari dimensi empati adalah menunjukkan kepada penerima layanan melalui layanan yang diberikan secara spesial dan kebutuhan mereka dapat dimengerti dan dipenuhi. Dalam menjaga hubungan baik, tentu saja layanan yang diberikan oleh para staff sekolah harus dapat menunjukkan kepedulian mereka kepada para pihak internal maupun eksternal. Untuk mewujudkan sikap empati, setiap staff sekolah hendaknya mengolah waktu agar mudah dihubungi, baik melalui telepon ataupun bertemu langsung. Usahakan pula untuk melakukan komunikasi individu agar hubungan dengan pihak internal maupun eksternal terasa lebih akrab. Dengan memahami pelanggan bukan berarti para pemberi layanan harus “mengiyakan” pendapat tetapi paling tidak mencoba untuk melakukan kompromi bukan melakukan perlawanan dengan memberikan pelayanan secara ramah, sopan, dan tersenyum. Hal ini menyangkut apa yang dirasakan penerima layanan ketika berkomunikasi dengan pemberi layanan.

Dapat diperjelas kembali bahwa Empati memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Empati dalam suatu pelayanan adalah adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan

aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut. Pihak yang memberi pelayanan harus memiliki empati memahami masalah dari pihak yang ingin dilayani.

Pihak yang dilayani seyogyanya memahami keterbatasan dan kemampuan orang yang melayani, sehingga keterpaduan antara pihak yang melayani dan mendapat pelayanan memiliki perasaan yang sama. Artinya setiap bentuk pelayanan yang diberikan kepada orang yang dilayani diperlukan adanya empati terhadap berbagai masalah yang dihadapi orang yang membutuhkan pelayanan. Pihak yang menginginkan pelayanan membutuhkan adanya rasa kepedulian atas segala bentuk pengurusan pelayanan, dengan merasakan dan memahami kebutuhan tuntutan pelayanan yang cepat, mengerti berbagai bentuk perubahan pelayanan yang menyebabkan adanya keluhan dari bentuk pelayanan yang harus dihindari, sehingga pelayanan tersebut berjalan sesuai dengan aktivitas yang diinginkan oleh pemberi pelayanan dan yang membutuhkan pelayanan.

Berdasarkan data dan fakta yang ada di lapangan, disertai dengan indikator *empathy* menurut Parasuraman terkait standar kualitas pelayanan, menyatakan bahwa SLB D-D1 YPAC Jakarta memberikan pelayanan jasa pendidikan berupa serangkaian prosedur pembelajaran yang dilakukan khusus untuk para peserta didik penyandang disabilitas tunadaksa, pemberian layanan administrasi kepada para wali siswa, dan peningkatan pelayanan pendidikan yang dilakukan kepala sekolah dengan para pengajar. Dalam pelayanan pembelajaran, berdasarkan hasil data lapangan dan wawancara, pengajar dinilai sudah cukup pengertian dalam mengurus para peserta didik. Pengajar memberikan pembelajaran sesuai dengan porsi yang peserta didik bisa terima, pengajar juga memberikan pembelajaran sesuai dengan kondisi mental dan fisik yang peserta didik punya.

Selain itu pelayanan yang dilakukan menerapkan unsur psikologi dimana kita bisa menilai dan lebih peka dengan kemauan peserta didik itu sendiri. Dengan berbagai kesulitan komunikasi tentunya setiap pengajar harus memahami dan mempelajari unsur-unsur yang dapat diterapkan kepada para penyandang disabilitas tunadaksa. Karena hal ini menjadi sebuah tantangan yang besar bagi

para pengajar tunadaksa, diperlukan nya pemahaman yang cukup detail dan teliti terkait kondisi dari masing-masing peserta didik. Berdasarkan fakta yang ada di lapangan, pengajar sudah memberikan pengertian dan pemahaman lebih dari cukup kepada peserta didik. Pengajar memberikan pembelajaran secara telaten dan sabar, tidak lupa bahwa pengajar selalu menebar senyuman dan berkomunikasi secara lembut kepada peserta didik agar kondisi psikolog anak tersebut tidak terancam.

Hal itu dapat diperkuat dengan hasil wawancara terkait sikap yang dilakukan oleh para pengajar yaitu dengan bersikap sabar dalam menghadapi kondisi anak-anak disabilitas. Dengan kondisi peserta didik disabilitas yang kesulitan dalam segala aspek membuat guru harus memiliki sikap sabar dan pengertian yang tak terhingga. Dalam kegiatan pembelajaran nya sendiri harus menyesuaikan dengan keadaan anak-anak tersebut dan kategori pelayanan nya juga sudah memasuki pelayanan berdasarkan pengertian terhadap mental dan sikap nya. Jadi tidak diragukan lagi sudah pasti guru mampu menghadapi mental siswa yang sebegitu luar biasanya karena mereka pun mempelajari psikolog anak. Contohnya pagi sebelum masuk kelas sebagai sikap pengertian dari pengajar, biasanya pengajar mengajak peserta didiki untuk jalan-jalan terlebih dahulu keliling lapangan, menyiram tanaman atau menyapa teman nya dikelas lain supatya psikis dan mentalnya itu sebelum melakukan kegiatan belajar dalam keadaan baik dan anak-anak siap menerima pembelajaran. Jadi pra pembelajaran itu dilakukan agar sudah siap. Dan setiap anak-anak itu berbeda kondisinya, dan lebih banyak yang tidak bisa bicara. Hal yang dilakukan pengajar mencakup sikap pengertian dan kesabaran nya.

Kemudian dalam hal ini dapat diperjelas kembali bahwa pengajar memberikan pembelajaran sesuai dengan kebutuhan peserta didik, bukan menuntut peserta didik tunadaksa harus mengerti setiap pelajaran. Disini pengajar selalu berusaha untuk menemukan setiap solusi dari kesulitan peserta didik seperti kesulitan nya dalam gerak, berbicara, bahkan berfikir. Kesemuanya sudah mencakup aspek dari empathy.

Penjelasan diatas dapat diperkuat juga dari hasil wawancara dengan kepala sekolah yang mengatakan bahwa empathy mencakup sikap pengertian, ramah tamah, dan sabar sudah dilakukan oleh para staff. Dalam melakukan pelayanan kepada peserta didik SLB D-D1 YPAC Jakarta tidak membedakan dari segi apapun. Kepala sekolah sebagai pemimpin sekolah memegang prinsip bahwa semua murid adalah anak didiknya, bahwa semua murid adalah anak didik semua guru. Kepala sekolah juga menghimbau bahwa guru tidak boleh pilih-pilih dalam melakukan tanggung jawab walaupun peserta didik tersebut bukan tanggung jawabnya. Sikap tidak membedakan ini dinilai dapat memenuhi kualitas pelayanan pendidikan.

Terkait hal ini diperkuat juga berdasarkan hasil wawancara dengan wali siswa yang menyatakan bahwa SLB YPAC tetap memberikan hak pendidikan yang sama kepada peserta didik dan tidak membedakan terkait keadaan ekonomi maupun yang lainnya.

Untuk pelayanan yang dilakukan bagian administrasi pendidikan dan kepala sekolah, pelayanan memfokuskan terhadap layanan kepada pihak eksternal yaitu kepada wali siswa. Berdasarkan fakta yang ada di dalam wawancara, bagian administrasi sudah cukup melakukan upaya terbaiknya untuk melakukan pelayanan, dapat dilihat dari sebagian pihak eksternal yang tidak melek teknologi kemudian dibantu oleh pihak administrasi dalam pengurusan nya. Pihak administrasi juga melakukan pelayanan dengan sabar dan ramah, namun disisi lain seringkali terjadi mis komunikasi sehingga hal ini belum sempurna dan dapat dikatakan cukup memenuhi standar kualitas pelayanan. Untuk kepala sekolah sendiri dari sisi empathy, kepala sekolah melakukan pelayanan secara ramah dan humble kepada pihak eksternal. Dalam urusan ini kepala sekolah tidak terlalu menjelaskan bagaimana pelayanan nya, tetapi cukup menjelaskan bagaimana cara untuk meningkatkan pelayanan yang empathy salah satunya menghimbau para staff pengajar untuk tidak membedakan terkait ras, ekonomi, dan agama dalam memberikam pelayanan.

Berdasarkan pemaparan diatas, indikator *empathy* memfokuskan pelayanan yang berbasis ramah dan tidak diskriminasi. Pada indikator ini penyandang disabilitas merupakan seseorang yang memiliki bermacam kelemahan, dianggap tidak berdaya dan stereotip masyarakat yang mengatakan bahwa penyandang disabilitas tidak dapat melakukan apa-apa. Namun walaupun dengan kelemahan yang begitu konteks, penyandang disabilitas merupakan manusia yang derajat nya sama dengan manusia lain nya.

Dalam pemenuhan hak disabilitas, pemerintah mengatur nya dalam undang-undang pelayanan publik yaitu UU No.25 Tahun 2009 tentang kesamaan hak dan kedudukan. Undang-Undang ini bertujuan memberikan kejelasan dan pengaturan mengenai pelayanan publik bagi seluruh warga negara termasuk penduduk yang difabel. Undang-undang ini secara tegas menyatakan bahwa pelayanan publik memiliki beberapa asas yang mengamanahkan kemudahan aksesibilitas penyandang disabilitas. Menurut undang-undang tersebut pelayanan publik dapat dikatakan baik jika memenuhi beberapa asas yaitu asas kepentingan umum, keseimbangan hak dan kewajiban, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus untuk seseorang yang berkebutuhan khusus.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa pihak SLB D-D1 YPAC Jakarta sudah memenuhi hak-hak disabilitas karena telah mengikuti panduan undang-undang yang disebutkan sebelumnya dengan tetap memberikan pendidikan selama masa pandemi, serta tidak bersikap diskriminatif terkait ras, agama, serta perekonomian peserta didik.

5.5 Ketanggapan (Responsiveness)

Responsiveness berkaitan langsung dengan ketanggapan. Artinya, *responsiveness* adalah tentang bagaimana suatu instansi memberikan layanan yang responsif terhadap semua keinginan dan kebutuhan pelanggan. Biasanya *responsiveness* ini juga diikuti dengan penyampaian yang runtut namun tetap mudah dimengerti. *Responsiveness* merupakan pelayanan atau respon penerima

layanan yang cepat dan kreatif terhadap permintaan dari pelanggan, berkaitan pada kesediaan dan juga kemampuan pemberi layanan dalam membantu pelanggan yang ada dan memberikan respon atas permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa diberikan dan memberikannya secara cepat.

Berdasarkan data dan fakta yang ada di lapangan, serta disesuaikan dengan indikator ketanggapan (*Responsiveness*) sebagai standar kualitas pelayanan, bahwa SLB D-D1 YPAC Jakarta dalam melakukan pelayanan pendidikan menggunakan teknologi sebagai wadah komunikasi yang cepat tanggap dalam masa pandemi. Seperti yang kita ketahui bahwa masa pandemi membuat batasan-batasan komunikasi sosial antara satu orang dengan orang lain nya Pada masa ini SLB D-D1 YPAC Jakarta menghadapi situasi ini dengan menggunakan akses teknologi, seperti whatsapp, email, dan website. Dalam pelayanan pendidikan nya untuk memenuhi standar *responsiveness*, kepala sekolah maupun pengajar memberikan materi melalui whatsapp untuk dipelajari. Hal ini dilakukan agar peserta didik tetap mendapatkan pendidikan secara cepat walaupun dalam situasi pandemi covid-19. Selain itu untuk pengumuman dan himbauan di alihkan melalui media online. Begitupula dengan layanan administrasi nya, di alihkan menggunakan teknologi dalam kelengkapan berkas peserta didik melalui email maupun *whatsapp*. Kesesuaian dari ketanggapan ini dapat dilihat dari hasil wawancara bersama wali siswa yang mengatakan bahwa sekolah memiliki kualitas ketanggapan yang sudah cukup baik dan juga para wali siswa mengerti akan informasi yang disampaikan.