



**PELAYANAN AKADEMIK BAGI MAHASISWA  
BERKEBUTUHAN KHUSUS (STUDI KASU DI UNIVERSITAS  
MUHAMMADIYAH JAKARTA)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Studi  
Strata Satu (S1) Program Studi Pendidikan Agama Islam**

**Disusun Oleh :**

**Nama : NURUL HAKIM**

**NPM : 2016510143**

**FAKULTAS AGAMA ISLAM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA**

**1442 H/2021 M**



## LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nurul Hakim  
NPM : 2016510143  
Program Studi : Pendidikan Agama Islam  
Fakultas : Fakultas Agama Islam  
Judul Skripsi : Pelayanan Akademik Bagi Mahasiswa Berkebutuhan Khusus  
(Studi Kasus di Universitas Muhammadiyah Jakarta)

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi berjudul di atas secara keseluruhan adalah hasil penelitian saya sendiri kecuali pada bagian-bagian yang menjadi sumber rujukan. Apabila ternyata di kemudian hari terbukti skripsi saya merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus menerima sanksi berdasarkan ketentuan undang-undang dan aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Jakarta ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan tidak ada paksaan.

Jakarta, 29 Rabiul Akhir 1443 H

4 Desember 2021 M

Yang menyatakan,

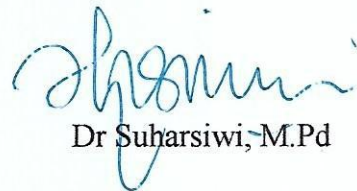


Nurul Hakim

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang berjudul: “**Layanan Akademik Bagi Mahasiswa Berkebutuhan Khusus (Studi Kasus di Universitas Muhammadiyah Jakarta)**”, yang di susun oleh: **Nurul Hakim** Nomor Pokok Mahasiswa: **2016510143**. Program Studi Pendidikan Agama Islam disetujui untuk di ajukan pada Sidang Skripsi Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta.

Jakarta, 18 Sya’ban 1442 H  
1 April 2020 M  
Pembimbing



Dr Suharsiwi, M.Pd






## LEMBAR PENGESAHAN PANITIA UJIAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul: **Pelayanan Akademik bagi Mahasiswa Berkebutuhan Khusus (Studi Kasus Universitas Muhammadiyah Jakarta)**, disusun oleh: **Nurul Hakim**, Nomor Pokok Mahasiswa: **2016510143**. Telah diujikan pada hari/tanggal: **Sabtu, 4 Desember 2021** telah diterima dan disahkan dalam sidang Skripsi (munaqasyah) Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta untuk memenuhi persyaratan mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Pendidikan Agama Islam.

FAKULTAS AGAMA ISLAM  
Dekan,



Dr. Sopa, M.Ag

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
<u>Dr. Sopa, M.Ag</u> Ketua	 .....	<u>03-01-2022</u> .....
<u>Dr. Suharsiwi, M.Pd</u> Sekretaris	 .....	<u>03/01-2022</u> .....
<u>Dr. Suharsiwi, M.Pd</u> Dosen Pembimbing	 .....	<u>03/01-2022</u> .....
<u>Dr. Ayuhan, MA</u> Anggota Penguji I	 .....	<u>31/12 2021</u> .....
<u>Ummah Karimah, MA</u> Anggota Penguji II	 .....	<u>3/1 2022</u> .....

## **FAKULTAS AGAMA ISLAM**

Program Studi Pendidikan Agama Islam

Skripsi 1 April 2021

**Nurul Hakim**

2016510143

### **Pelayanan Akademik Bagi Mahasiswa Berkebutuhan Khusus (Studi Kasus di Universitas Muhammadiyah Jakarta)**

xi + 83 halaman + 7 Lampiran

## **ABSTRAK**

Manusia merupakan makhluk sosial, bergaul dengan lingkungan sosialnya merupakan kebutuhan seorang makhluk, sehingga pada diri manusia mempunyai naluri untuk berhubungan dengan lingkungannya. Salah satu hubungan antara manusia ialah interaksi sosial, interaksi sosial adalah suatu hubungan antara dua atau lebih individu dimana perilaku individu yang satu mempengaruhi, mengubah, atau memperbaiki perilaku individu lain atau sebaliknya.

Kendala yang dihadapi mahasiswa berkebutuhan khusus dalam perkuliahan adalah belum tersedianya fasilitas pelayanan yang dibutuhkan. Pelayanan merupakan suatu kebutuhan bagi setiap mahasiswa dalam perkuliahan. Penelitian ini membahas tentang pelayanan bagi mahasiswa berkebutuhan khusus di Universitas Muhammadiyah Jakarta. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pelayanan bagi mahasiswa berkebutuhan khusus di Universitas Muhammadiyah Jakarta.

Penelitian ini dapat dikategorikan kedalam jenis penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif, *Field Research* dan pendekatan konsep menggunakan teknik pengumpulan data, yaitu wawancara, observasi dan documenter. Setelah data didapatkan kemudian diolah dengan beberapa teknik yaitu editing dan interpretasi data. Selanjutnya semua data dianalisa menggunakan teknik deskriptif analitis.

Hasil penelitian ini diketahui bahwa pelayanan bagi mahasiswa berkebutuhan khusus di Universitas Muhammadiyah Jakarta yaitu : (1) Karakteristik karakteristik hubungan sosial bersama Himakom FISIP dan Disabled Care Comunity, Jenis Tuna netra penglihatan jarak dekat atau *low vision* dan total, Kemandirian yang membutuhkan pertolongan orang-orang sekitar dan menggunakan angkutan umum untuk sampai ke kampus, dan dalam Proses Pembelajaran menggunakan laptop khusus yang ada pembaca layarnya dan menggunakan alat perekam suara. (2) Kebutuhan layanan Anak berkebutuhan Khusus tunanetra DI Universitas Muhammadiyah Jakarta yaitu Fasilitas Akademik dan Aksesibilitas. Diantara Fasilitas Akademik yang dibutuhkan seperti *volunteer* (orang yang membantu), *audio book*, buku *braille*, buku digital atau *e-book*. Sedangkan Aksesibilitas yang diperlukan diantaranya, *guiding block*, *braille* penanda tiap-tiap ruangan dan audio penanda ketika didalam lift.

**Kata Kunci: Layanan, Akademik, Berkebutuhan Khusus**

## PEDOMAN TRANSLITERASI

<b>1. Konsonan:</b>			
ء	’	ط	<b>TH</b>
ب	<b>B</b>	ظ	<b>ZH</b>
ث	<b>T</b>	ع	”
ث	<b>TS</b>	غ	<b>GH</b>
ج	<b>J</b>	ف	<b>F</b>
ح	<b>H</b>	ق	<b>Q</b>
خ	<b>KH</b>	ك	<b>K</b>
د	<b>D</b>	ل	<b>L</b>
ذ	<b>DZ</b>	م	<b>M</b>
ر	<b>R</b>	ن	<b>N</b>
ز	<b>Z</b>	و	<b>W</b>
س	<b>S</b>	هـ	<b>H</b>
ش	<b>SY</b>	ي	<b>Y</b>
ص	<b>SH</b>	ة	<b>H</b>
ض	<b>DL</b>		

<b>2. Vokal Pendek</b>		<b>3. Vokal Panjang</b>	
ب	<b>A</b>	با	<b>Â</b>
ب	<b>I</b>	بي	<b>Î</b>
ب	<b>U</b>	بو	<b>Û</b>

<b>4. Diftong</b>		<b>5. Pembauran</b>	
...و =	<b>Au</b>	=ال	<b>al- ...</b>
...ي =	<b>Ai</b>	:الاش	<b>al-sy ...</b>
		=وال	<b>wa al- ...</b>

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur dipanjatkan ke hadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan kasih sayang-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan waktu yang ditentukan. Shalawat dan dalam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, sebaik-baik manusia di muka bumi dan dengan keteladan yang abadi hingga saat ini.

Skripsi ini ditulis dalam upaya memenuhi salah satu tugas akhir dalam memperoleh gelar Strata Satu (S. 1) pada program Studi Pendidikan Agama Islam Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta, tahun 2020.

Tidak sedikit kendala yang dihadapi penulis di dalam proses penyelesaiannya, namun karena bimbingan, arahan, dan bantuan dari berbagai pihak baik moril maupun materil, sehingga kendala itu menjadi tidak terlalu berarti. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis menyampaikan terima kasih motivasi yang tak pernah habis dan doa yang selalu di panjatkan dari kedua orang tua saya, maka dari itu saya ucapkan terima kasih untuk kedua orang tua tercinta Asep Waslan dan juga Sugiam. Serta ucapan terima kasih dan penghargaan kepada pihak-pihak berikut :

1. Prof. Dr. Ma'mun Murod, M.Si., Rektor Universitas Muhammadiyah Jakarta
2. Bapak Dr. H. Sopa, M.Ag Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta.



3. Bapak Busahdiar, M.A Kaprodi Pendidikan Agama Islam Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta yang telah banyak memberikan motivasi agar bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
4. Ibu Dr. Suharsiwi, M.Pd selaku Dosen Pembimbing yang senantiasa sabar memberikan bimbing dan arahan sehingga selesainya penulisan skripsi ini.
5. Seluruh dosen dan karyawan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta, yang telah memberikan pelayanan akademik dan pelayanan administrasi terbaik.
6. Mahasiswa Tunanetra yang telah menjadi responden penelitian. Tanpa bantuan mereka mustahil skripsi dapat diselesaikan.
7. Kepada kedua orang tua tercinta, Bapak Asep Waslan dan Ibu Sugiam, yang telah memberikan kasih sayang, dorongan moril dan dukungan materil, sehingga memperlancar keberhasilan studi.
8. Kepada teman-teman yang senantiasa memberikan do'a dan bantuannya di tengah-tengah proses pembuatan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini masih banyak kekurangan dan keterbatasan, namun demikian diharapkan karya yang sederhana ini banyak memberikan manfaat. Aamiin.

Jakarta, 28 DzulKaidah 1441  
1 April 2021

Nurul Hakim

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN PANITIA UJIAN SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR TRANSLITERASI .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I     PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah .....	8
C. Fokus dan Sub Fokus Penelitian .....	8
D. Perumusan Masalah.....	8
E. Tujuan Penelitian.....	9
F. Kegunaan Penelitian.....	9
G. Sitematika Penulisan .....	10
<b>BAB II    TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Deskripsi Konseptual Fokus dan Subfokus.....	11
1. Layanan .....	11
2. Faktor-faktor Pendukung Pelayanan .....	25
3. Dimensi Kualitas Layanan .....	32
4. Pengertian Akademik .....	38
5. Pengertian Anak Berkeutuhan Khusus.....	40
B. Penelitian yang Relevan .....	43
<b>BAB III   METODELOGI PENELITIAN</b>	
A. Tujuan Penelitian.....	45
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	45
C. Lattar Penelitian .....	45

	D. Metode dan Prosedur Penelitian.....	46
	E. Sumber Data.....	46
	F. Teknik dan Prosedur Pengumpulan Data .....	47
	G. Teknik Analisis Data.....	49
	H. Pemeriksaan Keabsahan Data .....	50
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN</b>	
	A. Gambaran Umum tentang Latar Penelitian.....	52
	B. Temuan Penelitian.....	67
	C. Pembahasan Temuan Penelitian.....	75
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN</b>	
	A. Kesimpulan.....	80
	B. Saran.....	80
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>		
<b>RIWAYAT HIDUP</b>		

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Lembar Bimbingan Skripsi
- Lampiran 2 Lembar Permohonan Skripsi
- Lampiran 3 Lembar Konsultasi Bimbingan Skripsi
- Lampiran 4 Pedoman Observasi
- Lampiran 5 Pedoman Wawancara
- Lampiran 6 Instrumen Pertanyaan
- Lampiran 7 Hasil Wawancara

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Manusia merupakan makhluk sosial, bergaul dengan lingkungan sosialnya merupakan kebutuhan seorang makhluk, sehingga pada diri manusia mempunyai naluri untuk berhubungan dengan lingkungannya. Salah satu hubungan antara manusia ialah interaksi sosial, interaksi sosial adalah suatu hubungan antara dua atau lebih individu dimana perilaku individu yang satu mempengaruhi, mengubah, atau memperbaiki perilaku individu lain atau sebaliknya<sup>1</sup>

Interaksi sosial merupakan suatu kebutuhan makhluk hidup karena manusia tidak akan dapat memenuhi kebutuhan hidupnya sendiri. Keberadaan manusia sebagai makhluk sosial menunjukkan adanya keterikatan bahwasannya keberadaan manusia di dunia untuk menunjukkan eksistensinya. Dengan adanya interaksi, manusia dapat berbicara, bergaul bahkan bertukar pikiran sekalipun dengan lingkungan sosialnya.

Interaksi sosial terjadi dalam berbagai bentuk dalam bermasyarakat misalnya adanya tegur sapa antar sesama warga dalam satu kampung. Dalam dunia pendidikan dosen melakukan interaksi dengan mahasiswa untuk menyampaikan pelajarannya, mahasiswa berinteraksi dengan mahasiswa lainnya untuk sekedar saling bertukar informasi dan menjalin pertemanan.

---

<sup>1</sup> Gerungan, *Psikologi Sosial*, (Bandung: Refika Adita, 2004) hal. 62

Sama halnya dengan manusia normal pada umumnya, mereka yang mempunyai keterbatasan fisik atau yang sering disebut dengan anak berkebutuhan khusus juga melakukan interaksi sosial. Mereka adalah bagian dari pelaku interaksi sosial itu sendiri. Keterbatasan fisik dikategorikan menjadi beberapa jenis yaitu tunanetra, tunarungu, dan tunadaksa. Mereka akan melakukan interaksi kepada manusia lain, baik itu yang normal maupun sesamanya.

Keberadaan anak berkebutuhan khusus di Indonesia tidak sedikit jumlahnya. Meskipun keberadaan mereka dalam masyarakat tidak selalu direspon positif dan ada beberapa yang memandang sebelah mata, mereka tetap menjadi bagian dari masyarakat yang harus dihormati dan diberikan haknya sebagai makhluk hidup untuk dihargai dan menunjukkan eksistensinya. Menurut hasil survey Sosial Ekonomi Nasional (Susenas) yang dilaksanakan Biro Pusat Statistik (BPS) tahun 2012, jumlah anak berkebutuhan khusus di Indonesia sebanyak 6.008.661 orang. Tahun 2015 naik menjadi 21,5 juta, angka ini terus bertambah setiap tahunnya. Dari jumlah tersebut sekitar 1.780.200 orang adalah anak berkebutuhan khusus netra, 472.855 anak berkebutuhan khusus rungu wicara, 402.817 orang anak berkebutuhan khusus grahita/intelektual, 616.387 anak berkebutuhan khusus tubuh, 170.120 anak berkebutuhan khusus yang sulit mengurus diri sendiri, dan sekitar 2.401.592 anak mengalami disabilitas ganda.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> Biro Pusat Statistik, *Data Jumlah Difabel* tahun 2012

Keterbatasan yang dialami oleh individu dapat mempengaruhi interaksi individu tersebut dalam berinteraksi. Misalnya pada tunanetra memiliki keterbatasan panca indra sehingga mereka tidak bisa melihat langsung siapa lawan yang diajak berinteraksi, tunarungu-wicara tidak bisa mendengar dan berbicara sehingga mereka hanya dapat mengandalkan indra penglihatan mereka. Pada anak tunarungu keterbatasan komunikasi menjadi hambatan yang jelas. Keterbatasan komunikasi pada anak tunarungu mengakibatkan timbulnya perasaan terasing dari lingkungannya.<sup>3</sup> Pada anak tunanetra mempunyai karakter psikis mudah curiga dan sensitif<sup>4</sup>

Keterbatasan fisik yang ada pada anak berkebutuhan khusus seringkali membuat mereka tidak diterima oleh beberapa individu lain. Tidak diterimanya anak berkebutuhan khusus ini muncul dikarenakan stigma negatif masyarakat dengan melihat dari sisi fisik seorang individu saja. Hal ini jelas merupakan tindakan yang bercorak sebagai tindakan diskriminatif. Adanya tindakan diskriminatif menunjukkan adanya prasangka sosial yang terjadi di masyarakat.<sup>5</sup>

Anak berkebutuhan khusus adalah salah satu masalah dalam kesejahteraan sosial, dimana anak berkebutuhan khusus perlu mendapatkan perhatian khusus agar mereka dapat melaksanakan fungsi sosialnya dengan baik dan teratur. Anak berkebutuhan khusus pada umumnya mengalami kesulitan dalam mobilitas saat melakukan aktivitas sehari-hari apabila dibandingkan dengan orang-orang yang normal. Secara fisik, anak

---

<sup>3</sup> Haenudin, *Pendidikan Anak Berkebutuhan Khusus Tuna Rungu*, (Jakarta: Luxima, 2013), hal. 67

<sup>4</sup> Aqila Smart, *Anak Cacat Bukan Kiamat: Metode Pembelajaran dan Terapi Untuk Anak Berkebutuhan Khusus*, (Yogyakarta: Katahati, 2010) hal. 390 hal. 180

<sup>5</sup> Gerungan, *Psikologi Sosial*, (Bandung: Refika Adita, 2004)

berkebutuhan khusus mengalami kendala saat menggerakkan tubuhnya secara optimal. Para anak berkebutuhan khusus secara tidak langsung mereka mengalami rasa tidak percaya diri dan akan kesulitan dalam menyesuaikan diri di masyarakat, karena perlakuan masyarakat atau lingkungan sekitar banyak yang melihat mereka dengan sebelah mata dan sebagian dari mereka memberi celaan atau belas kasihan ketika memandang mereka.

Berdasarkan Undang- Undang No 8 Tahun 2016 Tentang anak berkebutuhan khusus Menyebutkan bahwa anak berkebutuhan khusus berhak atas hak hidup, bebas dari stigma, privasi, keadilan dan perlindungan hukum, pendidikan, pekerjaan, kewirausahaan, dan koperasi, kesehatan, politik, keagamaan, keolahragaan, kebudayaan dan pariwisata, kesejahteraan sosial, Aksesibilitas, Pelayanan Publik, dari uraian Undang- Undang diatas maka 2 Pelayanan publik adalah salah satu hak yang harus di penuhi bagi anak berkebutuhan khusus guna melaksanakan fungsi sosial dengan baik.

Anak berkebutuhan khusus adalah seseorang yang mempunyai kelainan fisik atau mental, yang dapat menghambat seseorang untuk melakukan aktivitas secara seleyaknya, yang terdiri dari penyandang cacat fisik, penyandang cacat mental, serta penyandang cacat fisik dan cacat mental. Anak berkebutuhan khusus merupakan seseorang yang mengalami keterbatasan mental maupun fisik secara permanen, bisa juga disebabkan oleh penyakit, seperti polio sejak kecil, dan lain-lain.

Aksesibilitas adalah kemudahan yang disediakan bagi penyandang disabilitas guna mewujudkan kesamaan kesempatan dalam segala aspek



kehidupan dan penghidupan.<sup>6</sup> Transportasi merupakan sesuatu yang digunakan seseorang ketika bepergian menuju tempat yang mereka inginkan. Transportasi publik adalah kendaraan umum yang merupakan fasilitas dari Pemerintah untuk masyarakat, dimana masyarakat menggunakan transportasi publik ketika tidak menggunakan kendaraan pribadi.

Pelayanan publik sangat diperlukan oleh masyarakat dalam melakukan kegiatan sehari-hari. Masyarakat akan merasa terbantu jika pelayanan publik berjalan dengan baik, maka dari itu diperlukan manajemen pelayanan yang baik agar berjalan dengan maksimal. Seperti halnya dalam transportasi publik, para penyandang disabilitas sangat memerlukan transportasi publik yang ramah bagi mereka, maka diperlukan manajemen pelayanan publik yang optimal

Bagi para anak berkebutuhan khusus telah diatur dalam pasal 5 Undang-Undang Nomer 4 tahun 1997 tentang anak berkebutuhan khusus, yakni; setiap penyandang disabilitas mempunyai hak dan kesempatan yang sama dalam segala aspek kehidupan dan penghidupan.<sup>7</sup> Dalam Pasal 19 Undang-Undang Nomer 8 tahun 2016 tentang penyandang disabilitas menjelaskan bahwa pelayanan disabilitas mempunyai hak pelayanan publik meliputi hak memperoleh akomodasi yang layak selama pelayanan publik secara optimal, wajar, bermartabat tanpa diskriminasi, pendampingan, dan penyediaan fasilitas yang dapat diakses di tempat layanan publik tanpa biaya tambahan.

---

<sup>6</sup> Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 3 Tahun 2013 Pasal 1.

<sup>7</sup> Angga Saputra, “ Kebijakan Pemerintah Terhadap Pendidikan Inklusif”, dalam *E-Journal*, FITK UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, Vol. 1, No. 3, 2016, hal. 4

Oleh karena itu, setiap warga Negara Indonesia memiliki hak dan kewajiban yang sama. Begitu juga dengan setiap masyarakat yang memiliki kekurangan dalam fisiknya, mereka pasti menginginkan kesetaraan dalam mendapatkan hak dan melaksanakan kewajiban mereka sebagai warga negara Indonesia. Karena sesungguhnya tidak ada satupun individu yang menginginkan lahir dalam keadaan yang kurang dari segi fisik maupun mental. Menurut hasil Survey Sosial Ekonomi Nasional (Susenas) yang dilaksanakan Biro Pusat Statistik (BPS) tahun 2012, jumlah penyandang disabilitas di Indonesia sebanyak 6.008.661 orang. Dari jumlah tersebut sekitar 1.780.200 orang adalah penyandang disabilitas netra, 472.855 orang penyandang disabilitas rungu, 402.817 orang penyandang disabilitas grahita/intelektual, 616.387 orang penyandang disabilitas tubuh, 170.120 orang penyandang disabilitas yang sulit mengurus diri sendiri, dan sekitar 2.401.592 orang mengalami disabilitas ganda (BPS-Susenas Tahun 2012). Dari data tersebut mengalami kenaikan dibanding hasil survey susenas tahun 2009, kenaikannya diperkirakan dari 0,92% menjadi 2,45% (Buletin disabilitas 2014).

Menurut Ronald Barnett dalam Sanjaya Mishra, ada empat aspek penting dalam pendidikan tinggi yaitu:

1. Pendidikan tinggi sebagai produksi sumber daya manusia yang berkualitas.
2. Pendidikan tinggi sebagai tempat pelatihan riset karir.
3. Pendidikan tinggi sebagai manajemen efisiensi dari syarat pengajaran.

#### 4. Pendidikan tinggi sebagai sebuah materi dari perluasan kesempatan hidup.<sup>8</sup>

Bila melihat kepada empat dimensi tersebut, dan bertolak kepada pedoman penjaminan mutu pendidikan tinggi yang dikeluarkan direktorat pendidikan tinggi. Maka pemenuhan jaminan kualitas aspek pendidikan tinggi secara sistematis diatur dalam konsep *desentralisasi*, dimana kewenangan pelaksanaan yang pada mulanya dipegang oleh pihak institusi kemudian dilimpahkan kepada masing-masing fakultas yang membawahi beberapa konsentrasi jurusan maupun program studi.

Perguruan tinggi Universitas Muhammadiyah Jakarta merupakan kampus yang didalamnya terdapat mahasiswa disabilitas. Dalam menanggapi pelayanan akademik di Perguruan tinggi Universitas Muhammadiyah Jakarta bagi anak berkebutuhan khusus ada beberapa upaya yang harus dilakukan pengadaan yang mampu membantu proses kegiatan belajar mengajar ataupun diluar. Sehingga mahasiswa disabilitas tidak mengalami hambatan dalam proses belajar mengajar, dan mengikuti perkuliahan dengan baik.

Adapun upaya yang harus disiapkan Perguruan Tinggi Universitas Muhammadiyah Jakarta menanggapi permasalahan-permasalahan yang dihadapi oleh mahasiswa disabilitas dalam melaksanakan proses belajar mengajar akan peneliti bahas melalui skripsi ini yang berjudul “Layanan akademik bagi nak berkebutuhan khusus (studi kasus pada mahasiswa tunanetra di Unibersitas Muhammadiyah Jakarta)”

---

<sup>8</sup> Sanjaya Mishra, “Quality Confidence in Higher Education an Introducion”, dalam *Tesis Indirwan*, “Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Akademik Pascasarjana UIN Alauddin Makassar”, 2016, hal. 2.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas terdapat beberapa masalah yaitu:

1. Masih kurangnya layanan pembelajaran bagi anak berkebutuhan khusus
2. Masih sulitnya layanan administrasi bagi anak berkebutuhan khusus
3. Belum tersedianya aksesibilitas untuk anak berkebutuhan khusus
4. Masih sulitnya pengisian krs bagi anak berkebutuhan khusus

## **C. Fokus dan Sub Fokus Penelitian**

### 1. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini “Layanan akademik bagi anak berkebutuhan khusus di perguruan tinggi (Studi kasus pada mahasiswa tunanetra di Universitas Muhammadiyah Jakarta )

### 2. Subfokus Penelitian

Sub fokus dalam penelitian ini sebagai berikut:

- a. Karakteristik anak berkebutuhan Khusus tunanetra di Universitas Muhammadiyah Jakarta
- b. Kebutuhan layanan Anak berkebutuhan Khusus tunanetra DI Universitas Muhammadiyah Jakarta

## **D. Perumusan Masalah**

Berdasarkan pembatasan masalah diatas, maka peneliti merumuskan masalahnya sebagai berikut:

1. Bagaimana Karakteristik anak berkebutuhan khusus tunanetra di Universitas Muhammadiyah Jakarta?

2. Bagaimana kebutuhan layanan anak berkebutuhan khusus tunanetra di Universitas Muhammadiyah Jakarta?

#### **E. Tujuan Penelitian**

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui layanan akademik bagi penyandang disabilitas (studi kasus pada mahasiswa tunanetra di Universitas Muhammadiyah Jakarta)

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui karakteristik anak berkebutuhan khusus tunanetra di Universitas Muhammadiyah Jakarta
- b. Untuk mengetahui kebutuhan layanan anak berkebutuhan khusus tunanetra di universitas Muhammadiyah Jakarta

#### **F. Kegunann Penelitian**

Hasil penelitian yang berkenaan dengan layanan akademik bagi anak berkebutuhan khusus di perguruan tinggi (Studi kasus pada mahasiswa tunanetra di Universitas Muhammadiyah Jakarta) diharapkan memberikan manfaat antara lain:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis manfaat penelitian ini bisa menjadi sumbangan keilmuwan dan bisa menjadi masukan bagi peneliti selanjutnya.

2. Manfaat praktis

Diharapkan dapat memberikan sikap dan pandangan positif terhadap kualitas pelayanan akademik bagi anak berkebutuhan khusus di Universitas

Muhammadiyah Jakarta, karena begitu pentingnya pelayanan akademik dalam lingkup pendidikan.

### **G. Sistematika Penulisan**

Dalam rangka memudahkan penulis, maka dalam penelitian ini dibagi dalam rangka beberapa bab sesuai dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

**BAB I : Pendahuluan**, berisi tentang latar belakang, identifikasi masalah, fokus dan sub fokus, perumusan masalah, tujuan, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

**BAB II : Tinjauan Pustaka**, berisi tentang deskriptif konseptual fokus dan sub fokus penelitian, , tinjauan tentang kualitas pelayanan akademik bagi penyandang Anak berkebutuhan khusus , penelitian yang relevan.

**BAB III : Metodologi Penelitian**, berisi tentang tujuan penelitian, tempat dan tanggal waktu penelitian, jadwal penelitian, metode penelitian, instrumen penelitian sumber data (primer dansekunder)

**BAB IV : Hasil Penelitian**, berisi tentang deskripsi data penelitian dan hasil wawancara dan observasi lapangan.

**BAB V : Penutup**, meliputi kesimpulan dan saran yang merupakan hasil dari analisis lapangan.

## BAB II

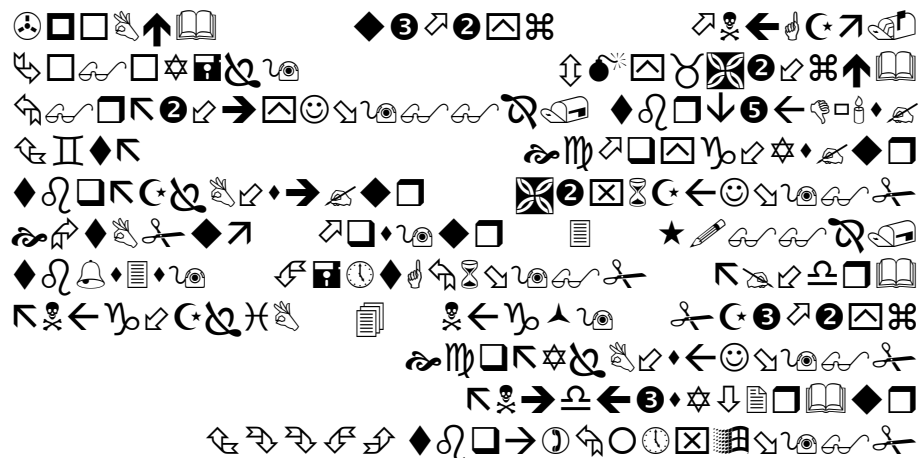
### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Deskripsi konseptual pelayanan akademik bagi mahasiswa berkebutuhan khusus (studi kasus di Universitas Muhammadiyah Jakarta)

##### 1. Layanan

###### a. Pengertian Pelayanan

Istilah pelayanan berasal dari kata layan yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan pelayanan. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia<sup>1</sup> Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan didalam masyarakat.



<sup>1</sup> L.P Sinambela, *Reformasi pelayanan publik ; Teori, kebijakan dan implementasi*, (Jakarta;PT. Bumi Ksara, 2010), cetakan kelima, h. 3.

Artinya :

*Kamu adalah umat yang terbaik yang dilahirkan untuk manusia, menyuruh kepada yang ma'ruf, dan mencegah dari yang munkar, dan beriman kepada Allah. Sekiranya Ahli Kitab beriman, tentulah itu lebih baik bagi mereka, di antara mereka ada yang beriman, dan kebanyakan mereka adalah orang-orang yang fasik.*<sup>2</sup>

Sedangkan menurut Groonros dalam Atik dan Ratminto pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang di sediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.<sup>3</sup> Pendapat lain yang dikemukakan Sampara dalam Sinambela, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.<sup>4</sup>

Timbulnya pelayanan dari orang lain kepada seseorang, yang orang lain itu tidak ada kepentingan langsung atas sesuatu yang dilakukannya, merupakan suatu hal yang perlu dikaji tersendiri dari segi kemanusiaan. Jika direnungkan lebih dalam akan terlihat bahwa pelayanan timbul karena ada faktor penyebab yang bersifat mendasar.

Ada 3 jenis yaitu:

---

<sup>2</sup> <https://tafsirq.com/3-ali-imran/ayat-110>

<sup>3</sup>Atik dan Ratminto, *Manajemen Pelayanan, Disertai dengan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), h. 27.

<sup>4</sup> Sinambela, Litjan Poltak, dkk, *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2011), h. 5.



- 1) Adanya rasa cinta dan kasih sayang.
- 2) Adanya keyakinan untuk saling tolong-menolong terhadap sesamanya.
- 3) Adanya keyakinan bahwa berbuat baik kepada orang lain adalah salah satu bentuk amal saleh.<sup>5</sup>

Ketiga faktor ideal itu ada pada setiap diri manusia secara kodrati termasuk dalam apa yang disebut nafsu yang bersemayam dalam diri manusia yaitu:

- 1) *Muthmainah* ialah nafsu untuk berbuat baik, berprestasi dan berkarya yang konstruktif.
- 2) *Sufiah* ialah nafsu keindahan, kecintaan dan kasih sayang.
- 3) *Amarah* ialah nafsu yang mendorong orang menjadi pemarah, jahat, sombong, dengki dan angkara murka.
- 4) *Lawwamah*, ialah nafsu lapar dan haus, baik yang berkaitan langsung dengan kebutuhan jasmaniah maupun rohaniah, termasuk disini “lapar” terhadap pendidikan, informasi, syahwat (seks).
- 5) *Mulhimmah* yaitu nafsu yang mendorong timbulnya kehendak atau timbulnya kehendak atau niat untuk mencapai cita-cita atau keinginan melalui berbagai usaha (*drive*).<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup> Swarni Marwan, “Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Peningkatan Pelayanan Masyarakat di Lingkungan Dinas Tata Ruang Kabupaten Kutai Timur”, dalam *Open Journal System Administrasi Publik*, Vol. 6, No. 1, 2017, h. 5-6.

<sup>6</sup> A.S Moenir, *Kepemimpinan Kerja, Peranan, Teknik dan Keberhasilannya*, (Jakarta: PT. Bina Aksara, 2002), h. 55-56.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi dari pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.<sup>7</sup>

Sedangkan menurut Bab I Pasal 1 ayat (1) UU No. 25/2009, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pelaksanaan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.<sup>8</sup>

Sedangkan penyelenggara pelayanan publik menurut Bab I Pasal 1 ayat (2) UU No. 25/2009 adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.<sup>9</sup>

Pelayanan adalah aspek yang tidak bisa disepelekan dalam persaingan bisnis manapun. Karena dengan pelayanan konsumen akan menilai kemudian menimbang apakah selanjutnya dia akan loyal

---

<sup>7</sup> Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Gava Media, 2011), h. 11

<sup>8</sup> Hardiansyah, *ibid.*

<sup>9</sup> Hardiansyah, *ibid.*, h. 12

kepada pemberi layanan tersebut. Hingga tak jarang para pebisnis memaksimalkan layanannya untuk menarik konsumen sebesar-besarnya.

Maka dari itu, bila ingin menarik konsumen dengan sebanyak-banyaknya harus mengetahui arti dari layanan itu sendiri. Pengertian layanan atau pelayanan secara umum, menurut Poerwadarminta adalah menyediakan segala apa yang dibutuhkan orang lain.<sup>10</sup> Sedangkan menurut Tjiptono definisi layanan adalah kegiatan yang dilakukan perusahaan kepada pelanggan yang telah membeli produknya.<sup>11</sup>

Konsep kualitas pelayanan dapat dipahami melalui perilaku konsumen (*consumer behavior*), yaitu suatu perilaku yang dimainkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan, dan mengevaluasi suatu produk maupun pelayanan yang diharapkan dapat memuaskan kebutuhan mereka. Menurut Ibrahim dalam Jenita, kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.<sup>12</sup> Pengertian kualitas menurut Fandy Tjiptono adalah:

1) Kesesuaian dengan persyaratan.

---

<sup>10</sup> Poerwadarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1996), h. 245.

<sup>11</sup> Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: Andi, Edisi ke-1, Cetakan ke-3, 2004), h. 94

<sup>12</sup> Jenita, "Kualitas Pelayanan Pada Bisnis Rumah Sakit", dalam *Maqdis Jurnal Kajian Ekonomi Islam*, Vol.1, No.2, 2016, h. 159.

- 2) Kecocokan untuk pemakaian.
- 3) Perbaikan berkelanjutan.
- 4) Bebas dari kerusakan.
- 5) Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat.
- 6) Melakukan segala sesuatu secara benar.
- 7) Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.<sup>13</sup>

Berdasarkan hasil sintesis terhadap berbagai riset yang telah dilakukan. Gronroos dalam Fandy Tjiptono mengemukakan enam kriteria kualitas jasa yang dipersepsikan baik:

- 1) *Professionalism and Skills*, pelanggan mendapati bahwa penyedia jasa, karyawan, sistem operasional, dan sumber daya fisik, memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah mereka secara profesional (*outcome-related criteria*).
- 2) *Attitudes and Behavior*, pelanggan merasa bahwa karyawan jasa (*customer contact personnel*) menaruh perhatian besar pada mereka dan berusaha membantu memecahkan masalah mereka secara spontan dan ramah (*Process-related criteria*).
- 3) *Accessibility and Flexibility*, pelanggan merasa bahwa penyedia jasa, lokasi, jam operasi, karyawan, dan sistem operasionalnya, dirancang dan dioperasikan sedemikian rupa sehingga pelanggan dapat mengakses jasa tersebut dengan mudah. Selain itu juga

---

<sup>13</sup> Fandy Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, Edisi ke-2, (Yogyakarta: Andi Offset 2012), h. 37.

dirancang dengan maksud agar dapat menyesuaikan permintaan dan keinginan pelanggan secara luwes (*process-related criteria*).

- 4) *Reliability and Trustworthiness*, pelanggan memahami bahwa apapun yang terjadi atau telah disepakati mereka bisa mengandalkan penyedia jasa beserta karyawan dan sistemnya dalam memenuhi janji dan melakukan segala sesuatu dengan mengutamakan kepentingan pelanggan (*process-related criteria*).
- 5) *Recover*, pelanggan menyadari bahwa bila terjadi kesalahan atau sesuatu yang tidak diharapkan dan tidak dapat diprediksi, maka penyedia jasa akan segera mengambil tindakan untuk mengendalikan situasi dan dapat diprediksi, maka penyedia jasa akan segera mengambil tindakan untuk mengendalikan situasi dan mencari solusi yang tepat (*process-related criteria*).
- 6) *Reputation and Credibility*, pelanggan meyakini bahwa operasi dari penyedia jasa dapat dipercaya dan memberikan nilai/imbalan yang sepadan dengan biaya yang dikeluarkan (*image-related criteria*).<sup>14</sup>

Aspek kualitas ini bisa diukur. Sebagaimana konsumen merasa puas dengan produk jasa. Pengukuran kualitas bermanfaat bagi pimpinan bisnis yaitu:

- 1) Mengetahui dengan baik bagaimana jalannya atau bekerjanya proses bisnis

---

<sup>14</sup> Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa Prinsip Penerapan dan Penelitian*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2014), h. 270.

- 2) Mengetahui dimana harus melakukan perubahan dalam upaya melakukan perbaikan secara terus menerus untuk memuaskan pemakai jasa.
- 3) Menentukan apakah perubahan yang dilakukan mengarah ke perbaikan (*Improvement*)<sup>15</sup>

Pada prinsipnya pengertian-pengertian tersebut diatas dapat diterima. yang menjadi pertanyaan adalah ciri-ciri atau atribut-atribut apakah yang ikut menentukan kualitas pelayanan tersebut. Ciri-ciri atau atribut-atribut tersebut menurut Tjiptono antara lain adalah:

- 1) Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses.
- 2) Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan.
- 3) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
- 4) Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer.
- 5) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain.
- 6) Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain.<sup>16</sup>

---

<sup>15</sup> Fandy Tjiptono, *ibid*.

<sup>16</sup> Fandy Tjiptono, *ibid*, h. 41.

Organisasi pelayanan mempunyai ciri *public accountability*, dimana setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Sangat sulit untuk menilai kualitas suatu pelayanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan. Evaluasi yang berasal dari pengguna pelayanan merupakan elemen pertama dalam analisis kualitas pelayanan. Elemen kedua dalam analisis adalah kemudahan suatu pelayanan dikenali baik sebelum dalam proses atau setelah pelayanan itu diberikan.

Adapun dasar untuk menilai suatu kualitas pelayanan selalu berubah dan berbeda. Apa yang dianggap sebagai suatu pelayanan yang berkualitas saat ini tidak mustahil dianggap sebagai suatu yang tidak berkualitas pada saat yang lain. Oleh karenanya, kesepakatan terhadap kualitas sangat sulit untuk dicapai.

Menurut Philip Kotler dalam Supranto karakteristik jasa dapat diuraikan sebagai berikut:

- 1) *Intangible* (tidak terwujud), suatu jasa memiliki sifat tidak berwujud, tidak dapat dirasakan dan dinikmati sebelum dibeli oleh konsumen
- 2) *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan), pada umumnya jasa yang diproduksi (dihasilkan) dan dirasakan pada waktu bersamaan dan apabila dikehendaki oleh seseorang untuk diserahkan kepada pihak lainnya, maka dia akan tetap merupakan bagian dari jasa tersebut.

- 3) *Variability* (bervariasi), jasa senantiasa mengalami perubahan, tergantung dari siapa penyedia jasa, penerima jasa dan kondisi dimana jasa tersebut diberikan.
- 4) *Perishability* (tidak tahan lama), daya tahan suatu jasa tergantung suatu situasi yang diciptakan oleh berbagai faktor.<sup>17</sup>

Menurut Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 Tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan, dinyatakan bahwa hakikat pelayanan umum adalah:

- 1) Meningkatkan mutu produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum.
- 2) Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara berdaya guna dan berhasil guna.
- 3) Mendorong tumbuhnya kreatifitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta dengan meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.<sup>18</sup>

Oleh karena itu dalam memberikan pelayanan publik harus mengandung unsur-unsur dasar sebagai berikut:

- 1) Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak.
- 2) Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk

---

<sup>17</sup> J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikan Pangsa Pasar*, (Jakarta: PT.Rineka Cipta, 2006), h. 227.

<sup>18</sup> Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Gava Media, 2011), h. 43.



membayar berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang teguh pada efisiensi dan efektivitas.

- 3) Kualitas, proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberi ke Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyanggah arti *relative* karna bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Bila persyaratan atau spesifikasi itu terpenuhi berarti kualitas sesuatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka dapat dikatakan tidak baik. Dengan demikian, untuk menentukan kualitas diperlukan indikator. Karena spesifikasi yang merupakan indikator harus dirancang berarti kualitas secara tidak langsung merupakan hasil rancangan yang tidak tertutup kemungkinan untuk diperbaiki atau ditingkatkan.<sup>19</sup>

Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti:

- 1) Kinerja (*performance*).
- 2) Keandalan (*reliability*).
- 3) Mudah dalam penggunaan (*ease of use*).

---

<sup>19</sup> Hardiansyah, *ibid.*

#### 4) Estetika (*esthetics*).<sup>20</sup>

Kualitas menurut Garvin dan Davis dalam Nasution adalah suatu kondisi dinamis dimana yang berhubungan dengan produk, manusia/tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan ataupun konsumen.<sup>21</sup> Adapun dalam definisi strategis dinyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*).<sup>22</sup>

Menurut Scherkenbach dalam Ariani kualitas ditentukan oleh pelanggan yang menginginkan produk dan jasa yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan pada tingkatan harga tertentu yang menentukan nilai produk tersebut.<sup>23</sup> Dari definisi di atas maka dapat juga dipahami bahwa kualitas adalah penilaian terhadap produk baik berupa bentuk barang atau jasa, dikatakan bermutu bagi seseorang apabila produk tersebut memenuhi kebutuhannya.

Kemajuan teknologi akan mengakibatkan persaingan yang sangat ketat untuk memperoleh dan mempertahankan pelanggan. Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan suatu perusahaan agar mampu bertahan dan bersaing untuk mendapat kepercayaan pelanggan. Salah satu pendekatan kualitas jasa yang

---

<sup>20</sup> Sinambela, *et.al.*, *Reformasi Pelayanan Publik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2011), h. 6.

<sup>21</sup> MN. Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2005), h. 3.

<sup>22</sup> Sinambela, *loc. cit.*

<sup>23</sup> Ariani, Dorothea Wahyu, *Manajemen Kualitas Pendekatan Sisi Kualitatif*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003), h. 8.

banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model *Servqual* (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman dan kawan-kawan.<sup>24</sup>

Kualitas produk menurut Lovelock dalam Novita Tri dapat diartikan sebagai tingkat mutu yang diharapkan, dan pengendalian keragaman dalam mencapai mutu tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen.<sup>25</sup> Memberikan kualitas pelayanan yang baik maka perlu dibina hubungan yang erat antar perusahaan, dalam hal ini adalah karyawan dengan pemakai jasa tersebut. Dengan demikian maka kualitas merupakan faktor kunci sukses bagi suatu organisasi atau perusahaan.<sup>26</sup>

Sejalan dengan itu, Kotler menyatakan bahwa pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri.<sup>27</sup> Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut juga terjadi pada saat, sebelum, dan sesudah transaksi. Pada umumnya pelayanan bertaraf

---

<sup>24</sup> Lupiyoadi, Rambat, *Manajemen Pemasaran Jasa (Teori dan Praktik)*, (Jakarta: Salemba Empat, 2011), h. 216.

<sup>25</sup> Novita Tri, "Pengaruh Atribut Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan *Green Product* Sepeda Motor Honda *Injection*", dalam *Management Analysis Journal*, Vol. 1, No. 2, h. 2.

<sup>26</sup> Fajar Laksana, *Manajemen Pemasaran*, (Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu, 2008), h. 88.

<sup>27</sup> Kotler dan Armstrong, *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Alih Bahasa oleh Wisnu Chandra Kristiaji. Jilid 2. Edisi ke-8, (Jakarta: Erlangga, 2004), h. 18.

tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta transaksi ulang yang lebih sering.<sup>28</sup>

Menurut Kotler kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan.<sup>29</sup> Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Kepuasan yang telah terbentuk dapat mendorong konsumen untuk melakukan pembelian ulang dan nantinya akan menjadi pelanggan setia.<sup>30</sup>

Sedangkan David Garvin dalam Tjiptono menyatakan terdapat delapan dimensi kualitas untuk memberikan pelayanan yang baik, yaitu:

- 1) Kinerja (*performance*), karakteristik operasi pokok dari produk inti.
- 2) Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (*features*), yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap.
- 3) Keandalan (*reability*), yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal dipakai.
- 4) Kesesuaian dengan spesifikasi (*corformance to specification*), yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya.

---

<sup>28</sup> Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Millenium, Jilid 2, (Jakarta: PT. Prenhallindo, 2002), h. 83.

<sup>29</sup> Philip Kotler, *loc. cit.*

<sup>30</sup> Kotler dan Armstrong, *ibid*, h. 23.

- 5) Daya tahan (*durability*), berkaitan dengan berapa lama produk tersebut dapat terus dilakukan.
- 6) *Serviceability*, meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah direparasi, penanganan keluhan yang memuaskan.
- 7) Estetika, yaitu daya tarik produk terhadap panca indera.
- 8) Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*), yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya.<sup>31</sup>

Berdasarkan uraian di atas, maka kualitas pelayanan dapat diberi pengertian sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk (barang dan/atau jasa) yang dilakukan oleh seorang maupun sekelompok orang untuk memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan prosedur dan sistem yang telah ditetapkan sebelumnya.

## 2. Faktor-faktor Pendukung Pelayanan

Moenir mengatakan terdapat enam faktor yang mendukung terlaksananya pelayanan publik yang baik dan memuaskan antara lain.<sup>32</sup>

### a. Faktor Kesadaran

Kesadaran menunjukkan suatu keadaan pada jiwa seseorang, yaitu merupakan titik temu atau *equilibrium* dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwa yang bersangkutan.<sup>33</sup> Dengan kata lain dapat

---

<sup>31</sup> Fandy Tjiptono dan Diana Anastasia, *Total Quality Management*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2003), h. 27.

<sup>32</sup> A.S. Moenir, *op. cit.*, h. 35.

<sup>33</sup> A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), h. 88.

dikatakan bahwa kesadaran adalah suatu proses berpikir melalui metode renungan, pertimbangan dan perbandingan, sehingga menghasilkan keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwanya sebagai pangkal tolak untuk perbuatan dan tindakan yang akan dilakukan kemudian.<sup>34</sup>

Dengan pengertian di atas maka kesadaran adalah hasil dari suatu proses yang kadang-kadang memerlukan waktu cukup lama dan dalam keadaan tenang tidak dalam keadaan emosi. Orang yang dalam keadaan emosional tidak mungkin memperoleh kesadaran. Dengan kesadaran dapat diperoleh atau ditemukan kebenaran hakiki sehingga dapat melihat dengan mata hati suatu kebatilan.

#### b. Faktor Aturan

Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Makin maju dan majemuk suatu masyarakat makin besar peranan aturan dan dapat dikatakan orang tidak dapat hidup layak dan tenang tanpa aturan.<sup>35</sup> Oleh karena peranan aturan demikian besar dalam hidup bermasyarakat, maka dengan sendirinya aturan harus dibuat, dipatuhi dan diawasi sehingga dapat mencapai sasaran sesuai dengan maksudnya.

Dalam organisasi kerja aturan dibuat oleh yang ada diorganisasi kerja tersebut. Oleh karena setiap aturan pada akhirnya menyangkut langsung ataupun tidak langsung kepada orang, maka masalah manusia

---

<sup>34</sup> A.S. Moenir, *Kepemimpinan Kerja, Peranan, Teknik dan Keberhasilannya*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2002), h. 78.

<sup>35</sup> A.S. Moenir, *ibid.*, h. 91.

serta sifat kemanusiaanya harus menjadi pertimbangan utama. Pertimbangan harus diarahkan kepada manusia sebagai subyek aturan, artinya mereka yang membuat, menjalankan dan mengawasi pelaksanaan aturan itu, maupun manusia sebagai obyek aturan, yaitu mereka yang akan dikenai oleh aturan itu. Pertimbangan pertama manusia sebagai subyek aturan ditujukan kepada hal-hal yang penting, yaitu.<sup>36</sup>

- 1) Kewenangan dalam hal pembuatan aturan
- 2) Pengetahuan dan pengalaman
- 3) Kemampuan bahasa
- 4) Pemahaman oleh pelaksana
- 5) Disiplin dalam pelaksanaan

c. Faktor Organisasi

Organisasi pelayanan pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya, namun ada perbedaan sedikit dalam penerapannya, karena sasaran pelayanan ditujukan secara khusus kepada manusia yang mempunyai watak dan kehendak multi kompleks.<sup>37</sup> Oleh karena itu organisasi yang dimaksud disini tidak semata-mata dalam perwujudan susunan organisasi, melainkan lebih banyak pada pengaturan dan mekanisme kerjanya yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai. “*Organization is a mechanism or structure that enables living things to work effectively together*”,

---

<sup>36</sup> A.S. Moenir, *ibid.*

<sup>37</sup> A.S. Moenir, *ibid.*, h. 98.

demikian dinyatakan oleh Louis A. Allen.<sup>38</sup> Karena organisasi adalah mekanisme, maka perlu adanya sarana pendukung yang berfungsi memperlancar mekanisme itu. Sarana pendukung itu adalah:

#### 1) Sistem

Sistem adalah suatu susunan atau rakitan komponen atau bagian-bagian yang membentuk satu kesatuan yang utuh dengan sifat-sifat saling tergantung, saling mempengaruhi dan saling berhubungan.<sup>39</sup> Dalam hubungan dengan sistem ini, Harold Koontz memberikan semacam batasan bahwa; Sistem ialah susunan atau rakitan atas sesuatu yang penting, saling berhubungan dan saling tergantung sehingga membentuk kesatuan yang rumit namun utuh.<sup>40</sup>

#### 2) Prosedur

Sistem dan prosedur merupakan dwitunggal yang tak terpisahkan karena satu sama lain saling melengkapi. Sistem merupakan kerangka mekanismenya organisasi, sedang prosedur adalah rincian dinamikanya mekanisme sistem.<sup>41</sup> Jadi tanpa sistem prosedur tidak ada landasan berpijak untuk berkiprah, dan tanpa prosedur suatu mekanisme sistem tidak akan berjalan. Juga lemahnya salah satu akan mengakibatkan lemahnya yang lain.

---

<sup>38</sup> Louis A. Allen, "Management and Organization", dalam *Journal McGraw-Hill Kogakusha, Ltd., Tokyo*, 2003, h. 52.

<sup>39</sup> A.S. Moenir, *op. cit.*, h. 99.

<sup>40</sup> Harold Koontz & Cyril O'Donnel, "Essentials of Management", dalam *Journal McGraw Hill Book Company Inc, New York* 2001, h. 9.

<sup>41</sup> A.S. Moenir, *ibid.*, *op. cit.*, h. 105.



Prosedur biasa diterjemahkan sebagai tata cara yang berlaku dalam organisasi. Apabila suatu prosedur telah dibuat lalu diterapkan dan ternyata hasilnya baik memenuhi maksud, maka ia dibakukan menjadi prosedur tetap (protap) atau istilah dalam manajemen “*Standard Prosedures*” atau “*Standard Operating Prosedurs*” (SOP).

### 3) Metode

Metode adalah cara yang dilakukan oleh seseorang untuk menyelesaikan suatu tahap dari rangkaian pekerjaan, yang paling mudah dan efisien diantara beberapa cara yang ada.<sup>42</sup> Cara tersebut juga merupakan urutan perbuatan atau langkah yang harus dipatuhi, karena terlewatnya salah satu titik urutan dapat mengakibatkan cacat pada hasil pekerjaan itu.

#### d. Faktor Pendapatan

Pendapatan ialah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan/atau pikiran yang telah dikerahkan untuk orang lain atau badan/organisasi, baik dalam bentuk uang, natural maupun fasilitas, dalam jangka waktu tertentu.<sup>43</sup>

#### e. Faktor Kemampuan dan Keterampilan

Kemampuan berasal dari kata dasar mampu yang dalam hubungan dengan tugas/pekerjaan berarti dapat melakukan tugas/pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan

---

<sup>42</sup> A.S. Moenir, *ibid.*, h. 108.

<sup>43</sup> A.S. Moenir, *ibid.*, h. 110.

yang diharapkan atas dasar ketentuan-ketentuan yang ada.<sup>44</sup> Dalam buku-buku manajemen berbahasa Inggris, memang kata kemampuan adalah terjemahan dari *ability* tidak merupakan istilah baku dalam berbagai ulasan yang menyangkut pada pegawai. Menurut Robert R. Katz dalam Arthur ada 3 jenis kemampuan dasar yang perlu dimiliki setiap manajer agar dapat melaksanakan tugasnya secara berdaya guna dan berhasil.

Menurut Arthur bahwa ada tiga kemampuan dasar seseorang yaitu, kemampuan teknik (*technical skill*), kemampuan bersifat manusiawi (*human skill*) dan kemampuan membuat konsepsi (*conceptual skill*).

- 1) *Technical Skill is the ability to use the tools, procedures or techniques of a specialized field. A surgeon, an engineer, a musician or an accountant all have technical skill "to accomplish the mechanics of the particular job" he or she is responsible for.*
- 2) *Human Skill is the ability to work with, understand and motivate other people, either as individual or as groups. Manager need enough of this human relations skill to be able to participate effectively in and lead groups.*
- 3) *Conceptual Skill is the mental ability to coordinate and integrate all of the organization's interests and activities. It involve the manager's ability to understand how a change in any given part can effect the whole organization. A manager needs enough conceptual skill to recognize how*

---

<sup>44</sup> A.S. Moenir, *ibid.*, h. 116.

*the various factors in a given situation are interrelated, so that the actions he or she takes will be in the best interests of the total organization.*<sup>45</sup>

#### f. Faktor Sarana Pelayanan

Sarana pelayanan yang dimaksud disini ialah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu. Fungsi sarana pelayanan tersebut antara lain.

- 1) Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan.
- 2) Meningkatkan produktivitas, baik barang maupun jasa.
- 3) Kualitas produk yang lebih baik atau terjamin.
- 4) Ketepatan susunan dan stabilitas ukuran terjamin.
- 5) Lebih mudah atau sederhana dalam gerak para pelakunya.
- 6) Menimbulkan rasa kenyamanan.
- 7) Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka.<sup>46</sup>

Oleh sebab itu, peran sarana pelayanan cukup penting disamping unsur manusianya. Upaya meningkatkan produktivitas kerja dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat atau

---

<sup>45</sup> Arthur C, Croft, "Personnel Management", dalam *E-book Alexander Hamilton Institute, New York*, 2001, h. 15.

<sup>46</sup> <sup>46</sup> A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2010), h. 119.

konsumen harus pula dikaitkan dengan pengetahuan dan keterampilan para pegawai tersebut. Artinya rendahnya produktivitas kerja dan kualitas pelayanan yang diberikan seorang pegawai tidak semata-mata disebabkan oleh tindakan dan perilaku yang difungsikan, akan tetapi sangat mungkin karena tingkat pengetahuan dan keterampilan yang tidak sesuai dengan tugas yang dipegang olehnya.

### 3. Dimensi Kualitas Layanan

Kualitas memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan, kualitas memberikan suatu dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin hubungan kerja yang saling menguntungkan dalam jangka panjang. Ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, yang dapat menciptakan kerjasama yang baik antara pelanggan dengan perusahaan yang memberikan pelayanan berkualitas.<sup>47</sup>

Berdasarkan uraian di atas, dalam hal kualitas pelayanan minimal memiliki lima dimensi yaitu: *Tangible*, *Reliability*, *Responsivness*, *Assurance*, dan *Emphaty*, Uraianya sebagai berikut.<sup>48</sup>

#### a. *Tangible* (Bukti Fisik)

Yakni adanya penampakan berupa fasilitas-fasilitas penunjang, petugas ataupun sarana komunikasi yang menyertai produk tersebut.

---

<sup>47</sup> Hanik Ulwiyati, "Pengaruh Layanan Jasa Pick Up Service Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah di Koperasi Jasa Keuangan Syariah BMT Amanah Ummah Surabaya", dalam *Jurnal Skripsi*, 2013, h. 22.

<sup>48</sup> Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, (Malang: Bayu Media, 2006), h. 273.

Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Lupiyoadi, bukti fisik (*tangibles*) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal.<sup>49</sup> Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan serta keadaan lingkungan sekitarnya merupakan salah satu cara perusahaan jasa dalam menyajikan kualitas layanan terhadap anggota. Sedangkan bukti fisik (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan, dan sarana komunikasi.<sup>50</sup>

Kotler dan Keller, menyatakan bahwa bukti fisik atau wujud merupakan penampilan fisik, perlengkapan, karyawan, dan bahan komunikasi.<sup>51</sup> Bukti fisik salah satu dimensi kualitas pelayanan perlu diperhatikan oleh perusahaan, karena aktifitas usaha dalam jasa banyak bergantung pada sifat pelanggan dalam berinteraksi langsung dengan perusahaan.<sup>52</sup>

Hubungan bukti fisik (*tangible*) dengan kepuasan pelanggan, Parasuraman dalam Fandy menyatakan bahwa hal itu berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan. Dalam meningkatkan kepuasan pelanggan khususnya perusahaan jasa, para pelanggan akan

---

<sup>49</sup> Lupiyoadi, Rambat, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*, (Jakarta: Salemba Empat, 2004), h. 216.

<sup>50</sup> Ahmad, Subagyo, *Marketing In Business*. Edisi ke-1, Cetakan ke-1, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2010), h. 13.

<sup>51</sup> Kotler dan Keller, *Manajemen Pemasaran*, Jilid I, Edisi ke-13, (Jakarta: Erlangga, 2006), h. 53.

<sup>52</sup> Kotler dan Keller, *ibid*.

banyak dipengaruhi oleh atribut-atribut yang digunakan oleh perusahaan seperti penampilan karyawan.<sup>53</sup>

b. *Reliability* (Keandalan)

Keandalan (*reliability*) merupakan kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.<sup>54</sup> Sedangkan menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Lupiyoadi, keandalan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara akurat dan terpercaya.<sup>55</sup> Kinerja harus sesuai dengan harapan anggota yang tercermin dari ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua anggota tanpa kesalahan, sikap simpatik, dan akurasi yang tinggi.<sup>56</sup>

Keandalan menurut Kotler dan Keller berkaitan dengan kemampuan perusahaan memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara andal dan akurat. Atribut yang ada dalam dimensi keandalan ini memberikan pelayanan sesuai dengan janji, pertanggungjawaban tentang penanganan pelanggan akan masalah pelayanan dan memberikan pelayanan tepat waktu.<sup>57</sup>

---

<sup>53</sup> Fandy Tjiptono & Chandra, Gregorius, *Service Quality & Statisfaction*. Edisi ke-2, (Yogyakarta: Andi, 2005), h. 135.

<sup>54</sup> Subagyo, *loc. cit.*

<sup>55</sup> Lupiyoadi, Rambat, *Manajemen PemasaranJasa Teori dan Praktek*, (Jakarta: Salemba Empat, 2004), h. 216.

<sup>56</sup> Lupiyoadi, Rambat, *ibid.*

<sup>57</sup> Kotler dan Keller, *loc. cit.*

c. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Yakni keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan yang tanggap. Daya Tanggap (*Responsiveness*) adalah keinginan dan kesediaan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.<sup>58</sup> Sedangkan menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Lupiyoadi, daya tanggap adalah suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada para anggota dengan menyampaikan informasi yang jelas.<sup>59</sup> Dalam dimensi ini suatu perusahaan harus memberikan pelayanan dan menanggapi permintaan dari sudut pandang perusahaan.<sup>60</sup>

d. *Assurance* (Jaminan)

Mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Jaminan (*assurance*) mencakup pengetahuan kompetensi, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan, bebas dari bahaya fisik, resiko, atau keragu-raguan.<sup>61</sup>

Sedangkan menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Lupiyoadi, jaminan adalah pengetahuan, kesopanan-santunan dan

---

<sup>58</sup> Ahmad, Subagyo, *Marketing In Business*, Edisi ke-1, Cetakan ke-1, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2010), h. 12.

<sup>59</sup> Lupiyoadi, Rambat, *loc. cit.*

<sup>60</sup> Kotler dan Keller, *Manajemen Pemasaran*, Jilid I, Edisi ke 13, (Jakarta: Erlangga), h. 53.

<sup>61</sup> Ahmad, Subagyo, *loc. cit.*

kemampuan para karyawan perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para konsumen kepada perusahaan.

Hal ini meliputi beberapa komponen, antara lain:

- 1) Komunikasi (*communication*), yaitu secara terus menerus memberikan informasi kepada para konsumen dalam bahasa dan penggunaan kata yang jelas sehingga dapat dengan mudah dimengerti apa yang diinformasikan karyawan serta dengan cepat dan tanggap menyikapi keluhan dan komplain dari para konsumen.
- 2) Kredibilitas (*credibility*), perlunya jaminan atas suatu kepercayaan yang diberikan kepada konsumen, *believability* atau sikap kejujuran, menanamkan kepercayaan, memberikan kredibilitas yang baik bagi perusahaan pada masa yang akan datang.
- 3) Keamanan (*security*), adanya suatu kepercayaan yang tinggi dari para konsumen akan pelayanan yang diterima.
- 4) Kompetensi (*competence*), yaitu keterampilan yang dimiliki dan dibutuhkan agar dalam memberikan pelayanan kepada konsumen dapat dilaksanakan dengan optimal.
- 5) Sopan santun (*courtesy*), dalam pelayanan adanya suatu nilai moral yang dimiliki oleh perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen.<sup>62</sup>

Parasuraman dalam Fandy Tjiptono menyatakan bahwa jaminan (*assurance*) yaitu karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan

---

<sup>62</sup> Lupiyoadi, Rambat, *loc. cit.*



pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman kepada pelanggan.<sup>63</sup>

e. *Empathy* (Empati)

Yakni meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para konsumen. Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Lupiyoadi. Empati yaitu memberikan sikap yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada konsumen dengan berupaya memahami keinginannya.<sup>64</sup> Suatu perusahaan dapat berhasil tumbuh dan berkembang apabila dapat mengerti kebutuhan dan keinginan konsumennya. Atribut-atribut yang ada dalam empati meliputi:

- 1) Kemudahan dalam menjalin hubungan.
- 2) Komunikasi yang efektif.
- 3) Perhatian personal.
- 4) Pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan.<sup>65</sup>

Aspek empati dalam menjalankan perusahaan jasa menjadi hal yang sangat penting, karena antara penyajiannya terhadap konsumen berjalan secara langsung. Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Lupiyoadi, dimensi empati merupakan penggabungan dari dimensi.

---

<sup>63</sup> Fandy Tjiptono, *et.al.*, *op.cit.*, h. 134.

<sup>64</sup> Lupiyoadi, Rambat, *loc.cit.*

<sup>65</sup> Ahmad, Subagyo, *Marketing In Business*, Edisi Pertama, Cetakan ke-1, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2010), h. 13.

Akses (*access*), meliputi kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan perusahaan. Komunikasi (*communication*), merupakan kemampuan melakukan komunikasi untuk menyampaikan informasi kepada konsumen atau memperoleh masukan dari konsumen. Kemampuan memahami konsumen (*understanding the costomer*), yaitu meliputi usaha perusahaan untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan konsumen.<sup>66</sup>

#### **4. Pengertian Akademik**

Kata akademik berasal dari bahasa Yunani yakni academos yang berarti sebuah taman umum (plaza) di sebelah barat laut kota Athena. Sesudah itu, kata acadomos berubah menjadi akademik, yaitu semacam tempat perguruan. Para pengikut perguruan tersebut disebut academist, sedangkan perguruan semacam itu disebut academia. Para ahli berpendapat, Gordon dalam Umiyati Idris; Akademik adalah sebuah fakta prosedur dimana bila dilakukan akademik itu akan menjadikan apa yang kita lakukan berjalan dengan baik dan tujuan yang kita inginkan akan lebih mudah untuk terlaksana dan tercapai.

Heidegger dalam Umiyati Idris; Akademik adalah sebuah peristiwa yang akan menjadikan kesadaran manusia lebih terang dan lebih terarah. Dengan akademik akan menjadikan kita lebih mampu untuk memilih apa yang akan kita lakukan untuk mencapai tujuan yang menjadi sebuah

---

<sup>66</sup> Lupiyoadi, Rambat, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*, (Jakarta: Salemba Empat, 2004), h. 216.

kebahagian kita dalam melakukan sebuah kegiatan. Nadler dalam Umiyati Idris; Akademik adalah sebuah proses dimana kita mengetahui sebuah kebenaran untuk mengetahui dan apa yang harus dilakukan demi sebuah tujuan yang diinginkan.

Akademik adalah seluruh lembaga pendidikan yang bersifat akademis. Artinya bersifat ilmiah, bersifat ilmu pengetahuan, bersifat teori tanpa barti praktis yang langsung. Akademik bersifat formal baik pendidikan anak usia dini, pendidikan dasar, pendidikan menengah, pendidikan kejuruan maupun perguruan tinggi yang menyelenggarakan pendidikan vokasi dalam satu cabang atau sebagian cabang ilmu pengetahuan, teknologi, dan atau seni tertentu.

Ditinjau dari bentuknya, terdapat beberapa macam perguruan tinggi. Umpamanya universitas, institut, akademi, atau politeknik. Dalam bahasa sehari-hari berbagai macam bentuk perguruan tinggi tersebut dinamakan kampus. Dengan demikian kampus merupakan sebuah lingkungan masyarakat atau komunitas yang relatif berbeda dengan lingkungan masyarakat umum.

Jika dilihat dari sejarah, maka kata akademik atau *Academos* ini merupakan nama seorang pahlawan yang terbunuh pada saat perang troya. Untuk mengabadikan nama sang pahlawan, nama tersebut kemudian diambil sebagai nama sebuah taman umum plaza di sebelah barat laut kota Athena. Di plaza inilah Socrates biasa berpidato dan membuka perdebatan mengenai segala macam persoalan. Demikian pula dengan Plato. Plato

menjadikan tempat ini sebagai tempat untuk berdialog dan mengajarkan pikiran-pikiran filosofisnya kepada orang-orang yang datang. Seiring dengan perkembangan waktu, lama-lama academic menjadi semacam tempat perguruan. Para pengikut perguruan ini disebut akademisi, sedangkan perguruan semacam ini disebut academia.

Jika kita amati latar belakang seperti itu, tampak bahwa yang menjadi esensi dari pengertian akademik ialah kondisi di mana orang-orang bisa menyampaikan dan menerima gagasan pemikiran, dan ilmu pengetahuan sekaligus dapat mengujinya secara bebas, jujur, terbuka, dan leluasa.

Berdasarkan hal ini, dapat dikatakan inti dari pengertian akademik adalah keadaan orang-orang bisa menyampaikan dan menerima gagasan, pemikiran, ilmu pengetahuan, dan sekaligus dapat mengujinya secara jujur, terbuka, dan leluasa. Secara umum pengertian akademik berarti proses belajar mengajar yang dilakukan di kelas atau dunia pendidikan.

## **5. Pengertian Anak Berkebutuhan Khusus**

Anak Berkebutuhan Khusus (ABK) adalah anak yang dalam proses pertumbuhan atau perkembangan mengalami kelainan atau penyimpangan fisik, mental-intelektual, sosial dan atau emosional dibanding dengan anak-anak lain seusianya, sehingga mereka memerlukan pelayanan pendidikan khusus.<sup>67</sup>

---

<sup>67</sup> Miftakhul Jannah & Ira Darmawanti, *Tumbuh Kembang Anak Usia Dini & Deteksi Dini pada Anak Berkebutuhan Khusus*, (Surabaya: Insight Indonesia, 2004), h.15.

Dalam dunia pendidikan, berkebutuhan khusus merupakan sebutan bagi anak yang memiliki kekurangan, yang tidak dialami oleh anak pada umumnya.<sup>68</sup> Anak berkebutuhan khusus (*children with special needs*) adalah anak dengan karakteristik khusus yang berbeda dengan anak pada umumnya tanpa selalu menunjukkan pada ketidakmampuan mental, emosi atau fisik. Anak dengan kebutuhan khusus merupakan anak yang mengalami kelainan/penyimpangan fisik, mental, maupun karakteristik perilaku sosialnya.<sup>69</sup>

Berikut jenis-jenis anak berkebutuhan khusus menurut peraturan negara pemberdayaan perempuan dan Perlindungan Anak terkait pengertian ABK, bahwa yang termasuk ABK diantaranya:

- a. Anak tunanetra, adalah anak yang mengalami gangguan daya penglihatan berupa kebutaan menyeluruh atau sebagian
- b. Anak tunarungu, adalah anak yang mengalami gangguan pendengaran baik sebagian ataupun menyeluruh dan biasanya memiliki hambatan dalam berbahasa dan berbicara.
- c. Anak tunagrahita: adalah anak yang memiliki intelegensi yang signifikan berada dibawah rata-rata seusianya dan diertai dengan ketidakmampuan dalam adaptasi perilaku yang muncul dalam masa perkembangan.

---

<sup>68</sup> Abdul Hadis, Pendidikan Anak Berkebutuhan Khusus Autistik, (Bandung: Alfabeta. 2006), h. 14.

<sup>69</sup> Mohammad Effendi, Pengantar Pedagogik Anak Berkelainan, (Jakarta: Bumi Aksara. 2006), h. 2.

- d. Anak tunadaksa, adalah anak yang secara umum memiliki ketidakmampuan tubuh secara fisik untuk menjalankan fungsi tubuh dalam keadaan normal.
- e. Anak tunalaras, adalah anak yang memiliki masalah hambatan dalam mengendalikan emosi dan kontrol sosial serta menyimpang.
- f. Anak tunaganda, adalah anak yang memiliki dua atau lebihn gangguan sehingga diperlukan pendampingan, pelayanan pendidikan khusus dan alat bantu belajar khusus.
- g. Autisme ,adalah suatu gangguan perkembangan yang kompleks menyangkut komunikasi, interaksi sosial, gangguan sensoris, pola bermain, perilaku dan emosi. Gejala ini mulai tampak sebelum anak berusia 3 tahun, bahkan pada autistik infantil gejalanya sudah ada sejak lahir. Anak autis mempunyai masalah dalam bidang komunikasi, interaksi sosial, gangguan sensoris, pola bermain, perilaku, dan emosi.
- h. Anak berbakat (*gifted*), adalah anak-anak yang memiliki kemampuan-kemampuan yang unggul atau luar biasa sehingga mampu mencapai prestasi yang tinggi. Anak-anak tersebut memiliki kebutuhan khusus karena keunggulannya sehingga membutuhkan pendidikan yang dirancang khusus sesuai dengan kebutuhan belajar mereka (pendidikan berdiferensiasi) agar dapat mencapai perkembangan yang optimal.<sup>70</sup>
- i. Kesulitan belajar: Anak Berkesulitan Belajar dibedakan menjadi :

---

<sup>70</sup> Permeneg Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak No. 10 2011, Kebijakan Penanganan anak Berkebutuhan Khusus, 2011.

- 1) Kekacauan belajar (*Learning Disorder*), adalah keadaan di mana proses belajar seseorang terganggu karena timbulnya respon yang bertentangan.
- 2) *Laerning Disfunction*, merupakan gejala di mana proses belajar yang dilakukan siswa tidak berfungsi dengan baik, meskipun sebenarnya siswa tersebut tidak menunjukkan subnormalitas mental, gangguan alat dia, atau gangguan psikologis lainnya.
- 3) *Under Achiever*, mengacu kepada siswa yang sesungguhnya memiliki tingkat potensi intelektual tergolong di atas normal, tetapi prestasi belajarnya tergolong rendah.
- 4) *Slow Learner* atau lambat belajar adalah siswa yang lambat dalam proses belajar, sehingga ia membutuhkan waktu yang lebih lama dibandingkan sekelompok siswa lain yang memiliki taraf potensi intelektual yang sama.
- 5) *Learning Disabilities* atau ketidakmampuan belajar mengacu kepada gejala di mana siswa tidak mampu belajar atau menghindari belajar, sehingga hasil belajar di bawah potensi intelektualnya.<sup>71</sup>

## **B. Penelitian yang relevan**

Untuk menghindari pengulangan hasil temuan yang membahas permasalahan yang sama dari seseorang dalam bentuk skripsi atau bentuk-

---

<sup>71</sup> Mohammad Effendi, *Pengantar Pedagogik Anak Berkelainan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), h. 2.

bentuk tulisan lainnya, maka penulis akan memaparkan beberapa penelitian yang sudah dilakukan. Dari hasil temuan itu nantinya akan dijadikan sebagai sanda pengertian Penyandang Disabilitas. sebagai pembandingan dalam mengupas permasalahan tersebut sehingga diharapkan akan muncul penemuan baru, adapun penelitian-penelitian yang akan dipaparkan sebagai berikut:

1. Skripsi Ridho Arya Pratama yang berjudul "pelaksanaan pelayanan dan pemenuhan hak-hak penyandang disabilitas dalam bidang pendidikan di kota Bandar Lampung" dengan fokus pelaksanaan pelayanan dan pemenuhan hak-hak penyandang disabilitas dalam bidang pendidikan di Kota Bandar Lampung kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan dan pemenuhan hak-hak penyandang disabilitas dalam bidang pendidikan di Kota Bandar Lampung
2. Skripsi Siti Munawaroh yang berjudul "Pemenuhan Aksesibilitas Kampus Inklusi (Studi Kasus UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta" dengan fokus pelaksanaan aksesibilitas untuk memenuhi hak – hak Penyandang Disabilitas. Kendala yang dihadapi yaitu: masih memerlukan lift bagi difabel daksa untuk mobilitas, masih banyak yang parkir sembarangan sehingga mengganggu mobilitas mahasiswa difabel netra dan kurangnya jalan lintasan penghubung antara kampus timur dan kampus barat.



## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian skripsi ini adalah:

1. Untuk mengetahui karakteristik Anak Berkebutuhan Khusus Tunanetra DI Universitas Muhammadiyah Jakarta
2. Untuk mengetahui kebutuhan pelayanan anak berkebutuhan khusus tunanetra di Universitas Muhammadiyah Jakarta

#### **B. Tempat dan Waktu Penelitian**

Tempat penelitian pada skripsi ini adalah di Universitas Muhammadiyah Jakarta yang berlokasi di Jl. K.H. Ahmad Dahlan, Cirendeui, Kec. Ciputat Timur, Kota Tangerang Selatan, Banten\.. Adapun waktu penelitian terhitung mulai dari bulan Maret hingga November 2020 dengan studi kasus.

#### **C. Latar Penelitian**

Penelitian yang dilaksanakan bertempat di Universitas Muhammadiyah Jakarta, merupakan salah satu perguruan tinggi swasta yang berlokasi di Jl. K.H. Ahmad Dahlan, Cirendeui, Kec. Ciputat Timur, Kota Tangerang Selatan, Banten. Di lingkungan Perguruan Tinggi Universitas Muhammadiyah Jakarta, Perguruan Tinggi ini berdiri sejak 18 November 1955 dan telah mendapatkan akreditasi “B” dari BAN-PT pada tahun 2015.

Universitas Muhammadiyah Jakarta merupakan perguruan tinggi yang dimana terdapat anak berkebutuhan khusus. Oleh karena itu pelayanan untuk mereka sangat dibutuhkan. Saya berharap agar Anak Berkebutuhan Khusus memperoleh pelayanan yang sesuai dengan kebutuhannya dan mempermudah mereka dalam memperoleh pelayanan akademik..

#### **D. Metode Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian, maka jenis penelitian ini dapat dikategorikan ke dalam jenis penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif, *Field Research* dan pendekatan konsep. Penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif, ucapan atau tulisan dan perilaku, yang dapat diamati dari orang-orang (*subyek*) itu sendiri.<sup>1</sup> Sedang pendekatan deskriptif adalah penelitian yang menggambarkan data informasi yang berdasarkan pada fakta yang diperoleh dilapangan.<sup>2</sup>

#### **E. Sumber Data**

Data yang diperoleh penyusun berasal dari beberapa sumber data baik primer ataupun sekunder. Data primer dalam skripsi adalah mahasiswa nak berkebutuhan khusus di Universitas Muhammadiyah Jakarta. Adapun data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah literatur kepustakaan

---

<sup>1</sup> Robert Bodgan dan Steven J. Taylor, *Pengantar Metode Penelitian Kualitatif*, Penerjemah Arief Furchan, (Surabaya: Usana Officer Printing, 1992), Cet. Ke-1, h.21-22.

<sup>2</sup> Suharimi Arikunto, *Manajemen Penelitian*. Cet Ke-2,(Jakarta: PT. Renika Cipta, 1993), h. 309.

berupa visi, misi, dan tujuan, jumlah Anak Berkebutuhan Khusus, saran dan prasarana.

## F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan dalam menyelesaikan penelitian ini, yaitu dengan menggunakan cara penelitian:

### 1. Wawancara Mendalam (*In-depth Interview*)

Wawancara Mendalam adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (*guide*) wawancara dimana pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif lama.<sup>3</sup>

Menurut Kahn dan Cannel dalam buku Dasar-dasar Penelitian Kualitatif, wawancara adalah suatu alat yang paling banyak digunakan untuk mengumpulkan data penelitian kualitatif. Wawancara memungkinkan peneliti mengumpulkan data yang beragam dari para responden dalam berbagai situasi dan konteks wawancara didefinisikan sebagai diskusi antara dua orang atau lebih dengan tujuan tertentu.<sup>4</sup> Metode wawancara/*interview* adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka

---

<sup>3</sup> Binus University, *Jurnal Wawancara Mendalam*, <https://qmc.binus.ac.id/2014/10/28/in-depth-interview-wawancara-mendalam/> di akses pada 21 Februari 2018 pukul 00.22 WIB.

<sup>4</sup> Samiaji Sarosa, *Penelitian Kualitatif Dasar-dasar*, (Jakarta: PT Indeks, 2012), Cet ke-1, h. 45.

antarapewawancara dengan responden/orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (*guide*) wawancara.<sup>5</sup>

Wawancara menggunakan sistem struktur, yakni peneliti mengetahui dengan pasti apa yang akan diperoleh, maka dari itu peneliti telah menyiapkan *instrument* pertanyaan berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis.<sup>6</sup> Peneliti mengadakan penelitian langsung dengan mengajukan beberapa pertanyaan pada pihak yang bersangkutan secara lisan dan mendengarkan langsung keterangan dan informasi-informasi yang diberikan oleh narasumber, dengan bertanya penyusun mendapat informasi yang *valid* dari narasumber, kemudian penyusun kaji serta menganalisa dengan menggunakan pendekatan yang sesuai dengan teknik pengambilan data, setelah itu dijadikan sumber data primer dalam penelitian ini. (*pedoman wawancara terlampir*).

## 2. Observasi

Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala

---

<sup>5</sup> Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial*, (Surabaya: Airlangga University Press, 2001), h.133.

<sup>6</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Alfabeta, 2008), h. 223.

alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar.<sup>7</sup> Observasi ini dilakukan dalam rangka mengetahui realita yang terjadi di Universitas Muhammadiyah Jakarta terkait tentang layanan akademik bagi anak berkebutuhan khusus (studi kasus di Universitas Muhammadiyah Jakarta). Supaya mahasiswa/i anak berkebutuhan khusus dapat memperoleh pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan mereka.

### **G. Teknik Analisis Data**

Bogdan dan Biklen seperti yang dikutip oleh Lexy J. Moleong dalam bukunya mengatakan bahwa analisis data adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.<sup>8</sup>

Peneliti menganalisa data dengan menggunakan penelitian deskriptif. Dengan metode analisis deskriptif kualitatif, data yang diperoleh baik dari wawancara, observasi, maupun studi dokumentasi akan dianalisis secara kualitatif, yaitu dengan mengkaji, memaparkan, menelaah dan menjelaskan data-data yang diperoleh mengenai layanan akademik bagi Anak berkebutuhan khusus di Universitas Muhammadiyah Jakarta

Kemudian peneliti menguraikan analisisnya dengan menggunakan metode induktif dan deduktif berdasarkan pemikiran logika dan diterima

---

<sup>7</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfa Beta, 2011), h. 145.

<sup>8</sup> Lexy J Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2006), h. 248.

umum dalam rangka pengambilan keputusan dari fakta yang sedang diamati, kemudian memberikan saran atas dasar kesimpulan.<sup>9</sup>

## H. Pemeriksaan Keabsahan Data

Dalam penelitian kualitatif untuk menguji keabsahan data maka penyusun menggunakan triangulasi data. Teknik triangulasi data adalah teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Bila penyusun melakukan pengumpulan data dengan triangulasi, maka sebenarnya penyusun mengumpulkan data sekaligus mengkaji kredibilitas data dengan berbagai teknik pengumpulan data dan berbagai sumber data.<sup>10</sup>

### 1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah ada melalui beberapa sumber.

### 2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik untuk menguji data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya data diperoleh dari wawancara, lalu dicek dengan observasi, dokumentasi, atau kuesioner.

### 3. Triangulasi Waktu

Waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data. Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat nara sumber

---

<sup>9</sup> Lexy J Moleong, *ibid.*

<sup>10</sup> Sugiyono, *loc. cit.*

masih segar, belum banyak masalah, akan memberikan data yang lebih valid sehingga lebih kredibel.<sup>11</sup>

---

<sup>11</sup> Lexy J. Moleong, *op.cit.*, h.249.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Tentang Latar Penelitian**

Salah satu keputusan konferensi Majelis Pengajaran Muhammadiyah yang diadakan di Pekalongan adalah mendirikan Fakultas Hukum dan Falsafah di Padang Panjang, yang secara resmi dibuka pada tanggal 3 Rabi'ul akhir 1375 Hijriah, bertepatan dengan tanggal 18 November 1955, yang selanjutnya pada tahun 1956 dipindahkan ke Jakarta, dengan nama baru yakni perguruan tinggi pendidikan Guru (PTPG). Selanjutnya PTPG diresmikan pada tanggal 18 November 1975.<sup>1</sup>

Pada Tahun 1958, PTPG Muhammadiyah dirubah menjadi Fakultas keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) dan berada dibawah lingkungan Universitas Muhammadiyah Jakarta (UMJ), dengan presiden universitas yang pertama adalah dr. H. Ali Akbar, Sedangkan sebagai dekan FKIP ditunjuk RH. Mubangit ronodihardjo. Pada tanggal 21 September 1961 dibuka fakultas kesejahteraan sosial (FKS) yang di prakarsai oleh menteri sosial bapak Mulyadi Djojomartono. Dekan pertama FKS adalah Prof. Mr. H Sumantri Praptokuso yang pada waktu itu menjabat sebagai sekretaris jendral departemen sosial.

Pada tahun 1962, dibuka fakultas Tarbiyah, dan pada tahun 1963 dibuka 3 (Tiga) fakultas, yaitu Fakultas Hukum, Fakultas Teknik dan

---

<sup>1</sup> [Online]. <https://umj.ac.id/>, [18 Oktober 2020].



Fakultas Ekonomi. Selanjutnya pada tanggal 19 juni 1963 Universitas Muhammadiyah Jakarta dikukuhkan pendiriannya melalui Akte Notaris Raden Soerojo Wongsowidjojo di Jakarta. Hingga saat ini Universitas Muhammadiyah Jakarta telah memiliki 9 (Sembilan) Fakultas dengan 43 Program Studi, meliputi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Fakultas Hukum, Fakultas Ekonomi, Fakultas Teknik, Fakultas Agama Islam, Fakultas Pertanian, Fakultas Kedokteran, dan kesehatan, Fakultas Ilmu Pendidikan, dan Fakultas Ilmu Keperawatan serta sekolah Pasca Sarjana, yang memiliki sejumlah program magister, meliputi Magister Ilmu Hukum, Magister Studi Islam, Magister Manajemen, Magister Ilmu Administrasi , Magister akuntansi , Magister Kesehatan Masyarakat, dan Magister Ilmu Keperawatan.

Saat ini Universitas Muhammadiyah Jakarta tengah memproses dibukanya program doctor untuk bidang Ilmu Agama, Manajemen dan Bisnis, serta ilmu Hukum. Universitas Muhammadiyah Jakarta telah meluluskan lebih dari 35.000 mahasiswa yang tersebar diberbagai instansi pemerintah, swasta, maupun membuka wirausaha mandiri. <sup>2</sup>

## **1. Visi, Misi dan Tujuan Perguruan Tinggi Universitas Muhammadiyah Jakarta**

- a. Visi: Menjadi universitas terkemuka, modern, dan islami pada tahun 2025

---

<sup>2</sup> [Online]. <https://umj.ac.id/>, *ibid*

b. Misi:

- 1) Mewujudkan keunggulan di bidang pendidikan, pengajaran, penelitian, pengabdian kepada masyarakat serta Al-Islam Kemuhammadiyah
- 2) Memanfaatkan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pendidikan, pengajaran, penelitian, pengabdian kepada masyarakat dan Al-Islam Kemuhammadiyah
- 3) Meningkatkan kinerja sumber daya insani dalam melaksanakan catur dharma
- 4) Mengembangkan peserta didik agar menjadi lulusan yang beriman, bertaqwa, berahlaq mulia dan berwawasan global

c. Tujuan:

- 1) Peningkatan mutu lulusan yang menguasai IPTEKS untuk menjadi kader Persyarikatan, mampu bersaing dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara yang dilandasi nilai-nilai Al-Islam dan Kemuhammadiyah.
- 2) Tersedianya kurikulum berbasis capaian pembelajaran sesuai dengan level KKNI.
- 3) Terlaksananya penelitian dan peningkatan publikasi hasil penelitian ditingkat nasional maupun internasional.
- 4) Terlaksananya pengabdian masyarakat dalam mengimplementasikan hasil-hasil penelitian.

- 5) Dihasilkannya sumber daya insani baik kuantitas maupun kualitas sesuai bidang keahliannya.
- 6) Tersedianya sarana dan prasarana untuk mendukung terciptanya suasana akademik yang Islami.
- 7) Tersedianya manajemen layanan sistem informasi berbasis IT Terintegrasi.
- 8) Terjalinnnya kemitraan dan kerjasama dengan berbagai pihak yang mendukung terlaksananya catur dharma perguruan tinggi.<sup>3</sup>

## **2. Sasaran dan Tujuan Perguruan Tinggi Universitas Muhammadiyah Jakarta**

Pernyataan mengenai tonggak-tonggak capaian (*milestones*) tujuan yang dinyatakan dalam sasaran-sasaran yang merupakan target terukur, dan penjelasan mengenai strategi serta tahapan pencapaiannya. Mekanisme kontrol ketercapaian program memiliki tahapan sebagai berikut:

Tahap pertama, yaitu Penyusunan Program Kerja. Program Kerja disusun dengan melihat hasil monitoring evaluasi, audit mutu internal, hasil survey dari Badan Penjaminan Mutu dan juga hasil kajian, Badan Perencanaan dan Pengembangan Universitas tahun sebelumnya. Perencanaan rencana program kerja dilakukan bersama-sama antara universitas, fakultas, Badan, Lembaga dan Unit Kerja lainnya sesuai struktur organisasi. Program Kerja yang direncanakan harus selaras/sejalan dengan program kerja Universitas, yaitu pencapaian visi dan misi.

---

<sup>3</sup> [Online]. <https://umj.ac.id/>, *ibid*

Program kerja yang akan dijalankan, disusun dengan memperhatikan kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman institusi (SWOT) setiap unit kerja. SWOT dilakukan setelah serial unit kerja melakukan evaluasi diri. Program kerja disusun berdasarkan renstra masing-masing unit kerja. Dengan mengisi aplikasi rencana pengembangan program studi/fakultas/unit maka dapat terlihat pula rencana anggaran belanja (dilihat dari regulasi pemerintah, kemampuan sumber daya, Asosiasi program studi/profesi dan tuntutan masyarakat/pengguna. Hasil rapat pleno pimpinan universitas, fakultas, prodi dan unit kerja dituangkan secara umum dalam Rencana Operasional Universitas, secara teknis didalam Rencana Operasional Fakultas, Program Studi dan Unit Kerja. Renop disahkan oleh Rektor dengan persetujuan BPH dan Senat Universitas. Rencana Operasional menjadi acuan dalam membuat rencana anggaran belanja pendapatan (RAB) Universitas Muhammadiyah Jakarta

Tahap Kedua, Pelaksanaan. Pelaksanaan program kerja dilakukan oleh Prodi, Fakultas dan Unit kerja. Setiap pelaksanaan program, dibuat proposal yang memuat teknis pelaksanaan dan dana yang dibutuhkan. Pengajuan proposal dibuat sesuai dengan perencanaan awal, bila tidak sesuai diberi keterangan dan diketahui oleh pimpinan. Proses pelaksanaan program tetap dalam pengawasan pimpinan atau atasan unit kerja. Bila program yang diajukan pada renstra atau renop tidak dilaksanakan pada waktunya maka pimpinan atau atasan unit kerja harus membuat laporan mengenai hal tersebut.

Tahap ketiga, Evaluasi dan Monitoring, Setiap akhir program, setiap unit kerja melakukan laporan pertanggung jawaban kepada atasan unit kerja. Misalkan untuk pembelajaran, bagian perkuliahan mengadakan evaluasi kehadiran dosen, mahasiswa, pelayanan dan ketersediaan sarana dan prasarana. Evaluasi dilakukan bersama dengan unit mutu yaitu Unit Kendali Mutu di tingkat Fakultas dan Gugus Kendali Mutu ditingkat program studi. Evaluasi dilakukan dengan membandingkan standar dan keadaan nyata di lapangan. Kemudian kuesioner juga dilakukan untuk mendapatkan hasil kepuasan dan masukan dari pengguna. Hasil Evaluasi dilakukan verifikasi bersama antara penanggung jawab unit kerja dan unit mutu untuk mengambil rekomendasi tindak lanjut. Hasil Evaluasi di tingkat prodi disampaikan kepada Pimpinan Fakultas. Untuk evaluasi unit kerja di lingkungan universitas dilakukan oleh Badan Penjaminan Mutu. Hasil Evaluasi dan Monitoring disampaikan kepada Badan Penjaminan Mutu untuk disatukan menjadi Laporan Monitoring Evaluasi setiap semester seluruh Program Kerja di lingkungan UMJ.

Tahap keempat Pengendalian, Badan Penjaminan Mutu juga mengadakan Audit Mutu Internal (AMI) setiap tahun untuk mengetahui ketercapaian target. Hasil audit berupa temuan-temuan, berupa penyimpangan prosedur, target tidak tercapai dan pencapaian yang melampaui target. Hasil audit ini akan digunakan untuk mengevaluasi RENOP seluruh unit kerja dan sebagai hasil perbaikan untuk RENOP tahun berikutnya. Hasil audit juga menghasilkan rekomendasi tindak

lanjut yang harus dijalankan oleh penanggungjawab unit kerja baik berupa kebijakan maupun reward and *punishment*. Hasil monitoring juga digunakan per lima tahunan untuk perbaikan Renstra unit kerja, dengan hasil ini dapat juga mengeluarkan rekomendasi untuk melakukan perubahan strategi dan sasaran program.

Tahap kelima, peningkatan. Bila hasil dari monitoring/audit bahwa target telah tercapai maka untuk tahun berikutnya dilakukan peningkatan target, sehingga *countinous improvement* terus dilakukan pada seluruh unit kerja. Bila target tidak tercapai maka dicari solusi bersama antara unit mutu/auditor dan pimpinan unit kerja. Hasil dari audit diambil langkah-langkah tindak lanjut. Diadakan Rapat Tinjauan Manajemen (RTM) setiap tahun pada setiap unit di program studi, fakultas dan universitas. Hasil dari RTM diambil langkah-langkah perbaikan baik standar mutu, juga penetapan strategi dan sasaran program.

### **3. Sarana dan Prasarana Perguruan Tinggi Universitas Muhammadiyah Jakarta**

- a. Asrama mahasiswa (2)
- b. Gedung serba guna (2)
- c. *Guest house* (1)
- d. Laboratorium (66)
- e. Perpustakaan (2)
- f. Klinik praktik kesehatan (1)
- g. Masjid

- h. Sarana olahraga dan musik (2)
- i. Akses wifi
- j. Stadion / lapangan bola (5)
- k. *Career and business center* (1)

#### **4. layanan Universitas Muhammadiyah Jakarta**

Universitas Muhammadiyah Jakarta dalam kiprahnya sebagai perguruan tinggi swasta (PTS) yang modern dan islami berupaya menjunjung tinggi pelayanan terhadap mahasiswa dengan konsep *just in time* (JIT) menuju pelayanan prima sebagai antisipasi dalam era globalisasi pendidikan, dan dimungkinkan akan dapat memberikan berbagai pelayanan yang menyangkut berbagai bidang yang meliputi:

Konsep *just in time* (JIT) menuju pelayanan prima sebagai antisipasi dalam era globalisasi pendidikan, dan dimungkinkan akan dapat memberikan berbagai pelayanan yang menyangkut berbagai bidang yang meliputi

##### **a. Pelayanan Administrasi Akademik**

Pelayanan administrasi akademik dan kemahasiswaan Universitas Muhammadiyah Jakarta mempunyai tugas sebagai berikut:

- 1) Her-registrasi/Daftar Ulang.
- 2) Membuat laporan EMIS (*Education Management Information System*) ke KOPERTAIS (Kordinasi Perguruan Tinggi Agama Islam).

- 3) Membuat laporan PDPT (Pangkalan Data Perguruan Tinggi) ke kopertais Wilayah III.
- 4) Melayani mahasiswa pengisian *online* dan perbaikan Kartu Rencana Studi (KRS).
- 5) Membuat absensi peserta ujian.
- 6) Membuat kartu peserta ujian akhir semester.
- 7) Membuat daftar hadir peserta ujian akhir semester.
- 8) Melayani mahasiswa membuat transkrip nilai.
- 9) Membuat kartu hasil studi mahasiswa (KHS).
- 10) Membuat dan mencetak surat keterangan keterangan lulus sementara (SKL).
- 11) Memproses pembuatan dan pencetakan ijazah.
- 12) Melayani mahasiswa mengambil dan legalisir ijazah.
- 13) Membuat dan mencetak buku induk mahasiswa.<sup>4</sup>

**b. Pelayanan Administrasi Umum dan Kepegawaian Universitas Muhammadiyah Jakarta mempunyai tugas sebagai berikut”**

**1) Pelayanan Umum**

- a) Melayani surat keluar antar lembaga/unit kerja, baik di dalam maupun di luar kampus.
- b) Melayani surat masuk antar lembaga/unit kerja, baik di dalam maupun di luar kampus.

---

<sup>4</sup> Buku Pedoman Akademik, h. 121



- c) Melayani surat keterangan sebagai mahasiswa, pengambilan data, kerja praktek, pengantar riset, bimbingan skripsi, keterangan lulus dll.
- d) Melayani pendaftaran wisuda.
- e) Surat keluar dan masuk mahasiswa baik di dalam maupun di luar kampus.
- f) Surat keluar dan masuk pegawai dan dosen.
- g) Menjadwalkan surat menyurat.
- h) Mendistribusikan surat menyurat.
- i) Mengarsipkan surat menyurat, data pegawai, dan dosen.
- j) Menerbitkan surat tugas.
- k) Menerbitkan surat keterangan Dekan

## **2) Pelayanan Kepegawaian**

- a) Melayani administrasi kepegawaian.
- b) Membuat rekap kehadiran dosen dan karyawan.
- c) Membuat surat dinas dosen dan karyawan.
- d) Membuat biaya perjalanan dinas dosen dan karyawan.
- e) Memproses kenaikan masa kerja, golongan, pangkat dosen dan karyawan.
- f) Membuat buku induk karyawan dan dosen.
- g) Memproses cuti karyawan dan dosen.
- h) Membuat daftar lembur karyawan.
- i) Membuat surat keterangan dan pinjaman.

- j) Mengarsipkan data-data dosen, karyawan, berkas lamaran dosen dan karyawan.
- k) Membuat program pelatihan dan pengembangan karyawan.
- l) Membantu memberikan laporan kinerja dosen berdasarkan petunjuk.<sup>5</sup>

### **c. Pelayanan Administrasi Keuangan**

Pelayanan administrasi keuangan Universitas Muhammadiyah Jakarta mempunyai tugas yang meliputi:

#### **1) Pelayanan Mahasiswa**

- a) Melayani mahasiswa membuat dan mencetak blangko pembayaran uang pokok.
- b) Melayani mahasiswa membuat dan mencetak blangko uang sks.
- c) Melayani mahasiswa membuat dan mencetak blangko pembayaran uang praktikum.
- d) Melayani mahasiswa membuat dan mencetak blangko pembayaran ijazah dan legalisir.
- e) Membuat buku laporan tentang pembayaran mahasiswa.
- f) Menerima dan mengarsipkan bukti blangko bayar dari mahasiswa.

#### **2) Pelayanan Dosen dan Karyawan**

- a) Membuat dan mencetak daftar gaji dosen dan karyawan
- b) Membuat dan mencetak daftar gaji dosen dan karyawan.

---

<sup>5</sup> *ibid.*, h. 120

- c) Memberikan honor mengajar dosen, karyawan, penelitian, pengabdian masyarakat, honor ujian, honor perjalanan dinas, honor siding tugas akhir, honor PA, dana kemahasiswaan, dll, sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- d) Pembukuan keuangan.
- e) Membuat setoran pajak dosen dan karyawan.
- f) Mengarsipkan data-data keuangan.<sup>6</sup>

### 3) Pelayanan Administrasi Perkuliahan

Pelayanan administrasi perkuliahan Universitas Muhammadiyah Jakarta mempunyai tugas yang meliputi:

- a) Membuat jadwal kuliah.
- b) Membuat dan mendistribusikan surat tugas mengajar dosen.
- c) Menyiapkan buku uraian kuliah dan absensi kuliah mahasiswa.
- d) Membuat laporan kehadiran dosen setiap akhir bulan.
- e) Mencatat kehadiran dosen yang hadir memberi kuliah.
- f) Mencatat kehadiran mahasiswa peserta kuliah.
- g) Memberikan pelayanan kepada dosen yang akan memberikan kuliah.
- h) Memberikan pelayanan kepada mahasiswa yang berkaitan dengan perkuliahan.<sup>7</sup>

---

<sup>6</sup> *ibid.*, h. 122

<sup>7</sup> *ibid.*, h. 121

#### **d. Pelayanan Umum Rumah Tangga**

Pelayanan administrasi umum rumah tangga Fakultas Agama Islam UMJ, mempunyai tugas yang meliputi:

- 1) Memelihara gedung, ruang kuliah, sarana dan prasarana.
- 2) Melayani peminjaman aula/ruang rapat untuk kegiatan kantor, umum dan mahasiswa.
- 3) Pendataan inventaris kantor.
- 4) Melayani peminjaman dan pengadaan sarana dan prasarana.
- 5) Membersihkan gedung dan halaman kampus.
- 6) Merawat dan memelihara peralatan gedung.
- 7) Mengamankan lingkungan kampus.<sup>8</sup>

#### **e. Pelayanan Administrasi Perpustakaan**

Pelayanan administrasi perpustakaan Fakultas Agama Islam UMJ, mempunyai tugas yang meliputi:

- 1) Melayani peminjaman buku-buku perpustakaan
- 2) Pendataan buku inventaris dan dosen.
- 3) Membuat katalogisasi perpustakaan.
- 4) Mengklasifikasi buku perpustakaan.
- 5) Membuat data statistik buku perpustakaan.
- 6) Mendata jumlah buku perpustakaan.<sup>9</sup>

---

<sup>8</sup> *ibid.*,h. 122

<sup>9</sup> *ibid.*, h. 123

#### **f. Pelayanan Administrasi Program Studi**

Pelayanan administrasi program studi Fakultas Agama Islam UMJ, mempunyai tugas yang meliputi:

- 1) Menyusun konsep/rencana program kerja program studi.
- 2) Menyusun pembuatan/penyusunan SAP, silabus, dan kurikulum operasional program studi.
- 3) Pelayanan perkuliahan di program studi.
- 4) Mengarsipkan data-data mahasiswa, dosen dan alumni.
- 5) Mengarsipkan nilai-nilai mahasiswa ujian akhir semester, nilai praktikum, nilai penelitian, dan nilai sidang tugas akhir.
- 6) Melayani pendaftaran praktikum mahasiswa.
- 7) Mengkordinir berkas-berkas kelengkapan mahasiswa yang akan dan setelah sidang.
- 8) Menyiapkan berkas-berkas laporan sidang tugas akhir.
- 9) Pengetikan dan pengarsipan surat-surat dinas yang berkaitan dengan kegiatan program studi.<sup>10</sup>

#### **5. Struktur Organisasi Universitas Muhammadiyah Jakarta (UMJ)**

Dalam suatu lembaga atau organisasi keberadaan struktur organisasi sangat diperlukan. Hal ini disebabkan karena keberadaan struktur organisasi itu sendiri sangat berpengaruh terhadap kualitas lembaga pendidikan tersebut. Dengan adanya struktur organisasi,

---

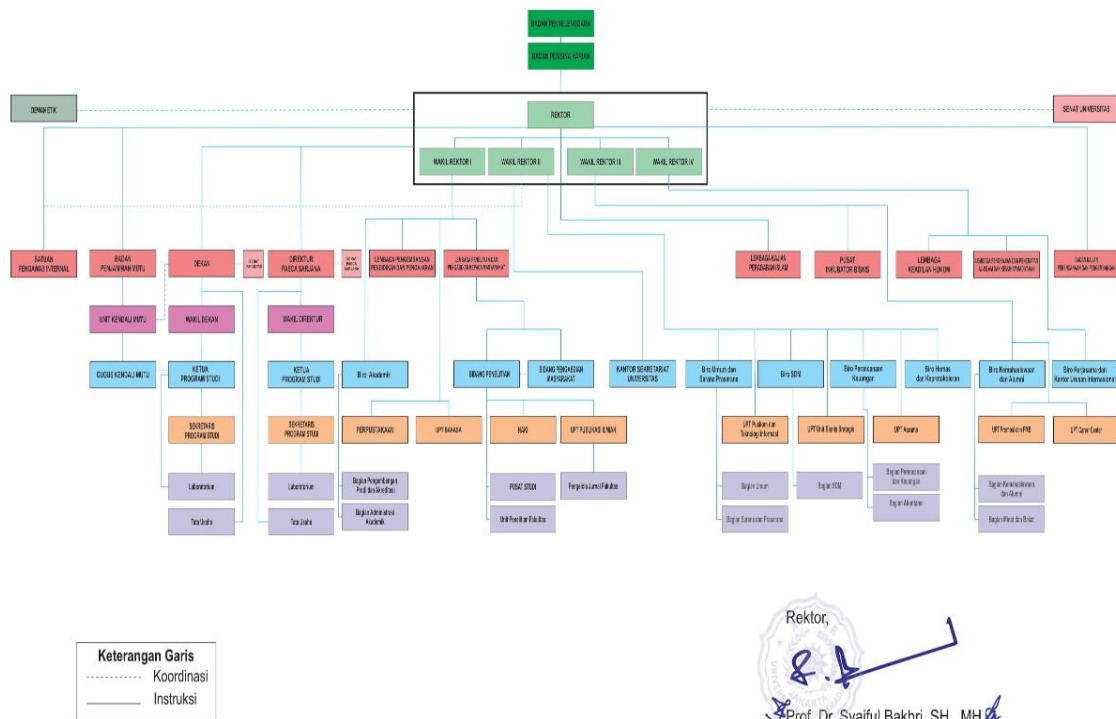
<sup>10</sup> *ibid.*, h. 123

hubungan masing-masing bagian atau personal akan menjadi lebih jelas, baik antara atasan dengan bawahan atau sesama bawahan.

Lampiran  
SK Nomor : 805 Tahun 2016  
Tanggal : 16 September Tahun 2016



## STRUKTUR ORGANISASI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA



**Gambar 4.1**  
**Struktur Organisasi Universitas Muhammadiyah Jakarta<sup>11</sup>**

### 6. Jumlah Mahasiswa Anak Berkebutuhan Khusus Tunanetra

Universitas Muhammadiyah Jakarta memiliki mahasiswa tunanetra sebanyak 12 orang, terdiri dari jumlah mahasiswa laki-laki sebanyak 10 orang dan mahasiswa perempuan sebanyak 2 orang

<sup>11</sup> Dokumentasi Universitas Muhammadiyah Jakarta, pada 11 Desember 2020.

No	Nama	Prodi	Fakultas
1.	Firdaus	PBSI	FIP
2	Ahmad taufik zulfikri	Ilkom	FISIP
3	YOGI Septian	Kesos	FISIP
4	Sena Rusli	PAI	FAI
5	Ibrohim	PBSI	FIP
6	M. Zulfikar Mustakim Rabani	Kesos	FISIP
7.	Nurul Hakim	PAI	FAI
8.	Murni Darma Yanti	Kesos	FISIP
9.	M. Latif Raiz	Kesos	FiSIP
10.	Ahmad Rizki Fadilah	Kesos	FisiP
11.	Ahmad Hilmi Al-Musawa	PBSI	FIP
12.	Alfrida Hermawati	Kesos	FISIP

## B. Hasil Penelitian

Temuan penelitian merupakan penjelasan mengenai data yang telah didapatkan dari hasil penelitian di lapangan. Penelitian mengenai "Layanan Akademik Bagi Anak Berkebutuhan Khusus (Studi kasus Di Universitas Muhammadiyah Jakarta)." Data-data yang di dapat selama penelitian ini dari hasil wawancara dan observasi. yang peneliti gunakan selama dalam proses wawancara berlangsung.

Selain data-data berupa wawancara dan observasi, peneliti juga menggunakan data-data dari dokumentasi yang sengaja peneliti ambil sendiri selama pengamatan berlangsung.

Hasil data-data yang di dapat mengenai "Layanan Akademik Bagi Anak Berkebutuhan Khusus (Studi kasus Di Universitas Muhammadiyah Jakarta)."

### 1. Karakteristik Mahasiswa berkebutuhan khusus

Mahasiswa berkebutuhan khusus merupakan mahasiswa yang memiliki karakteristik yang berbeda pada umumnya. Universitas Muhammadiyah Jakarta merupakan perguruan tinggi yang terdapat

mahasiswa berkebutuhan khusus. mahasiswa berkebutuhan khusus di Universitas Muhammadiyah Jakarta memiliki kebutuhan perkuliahan yang berbeda. Ada beberapa item pengamatan pada karakteristik mahasiswa berkebutuhan khusus sebagai berikut:

a. Hubungan Sosial

Hubungan sosial dengan hubungan sosialisai digambarkan sebagai sebuah interaksi belajar peran dalam konteks relasi sosial, dimana mahasiswa dapat belajar bagaimana berperan secara sosial bagi orang lain diluar hubungan keluarga. Dukungan sosial yang baik akan mampu memnubuhkan dan mengembangkan kemampuan mahasiswa dalam berinteraksi dengan lingkungan dan berinteraksi dengan sekitar.

Seperti yang diungkapkan oleh salah satu mahasiswa UMJ yang aktif mengikuti kegiatan bersama Himakom FISIP, *Disabled Care Comunity*, mahasiswa tersebut menyatakan bahwa :

“Saya mengikuti kegiatan kemahasiswaan di fakultas hanya himakom sesuai dengan prodi saya. Sedangkan di tingkat universitas hanya komunitas *disabled care community* yang mewadahi para mahasiswa disabilitas di Umj. Banyaknya teman, pengetahuan yang saya tidak tahu sebelumnya, banyaknya relasi atau infrmasi yang saya dapatkan ketika berada di lingkungan social.”<sup>12</sup>

Selanjutnya mahasiswa kelas kariawan yang hanya aktif mengikuti komunitas disable care comunity, yang menyatakan bahwa:

---

<sup>12</sup> Wawancara dengan Ahmad Taufiq Zulkifri, mahasiswa prodi Komunikasi di UMJ, 04 Feburari 2021, 18:30 WIB.



“saya aktif tergabung komunitas disable care comunity. Kegiatan sosial di komunitas lebih terbuka untuk siapapun. Namun pengalaman ketika bersama dengan non disabilitas masih ada canggung sehingga membatasi dalam melakukan sesuatu yang padahal bisa saya lakukan. Untuk mempermudah perkuliahan saya melakukan banyak interaksi dengan orang sekitar.”<sup>13</sup>

b. Jenis Tuna Netra dan Penyebabnya

Gangguan penglihatan adalah adanya kelainan yang menyebabkan gangguan pada penglihatan normal. Berbagai jenis gangguan penglihatan dapat disebabkan oleh beberapa kondisi medis dan kelainan tertentu.

Beberapa penyebab gangguan penglihatan bersifat sementara dan dapat diatasi dengan pengobatan. Namun, beberapa penyebab bisa menyebabkan gangguan penglihatan secara permanen.

Seperti yang diungkapkan oleh salah satu mahasiswa UMJ yang mengalami masalah dalam penglihatan jarak dekat atau *low vision*, mahasiswa tersebut menyatakan bahwa:

“Saya mengalami tuna netra sejak umur 16 thun, dengan gejala kelainan pembuluh darah di otak sehingga terserang ke saraf mata dengan tahap mata semakin menurun penglihatannya. Hambatan yg saya rasakan adalah *low vision* (penglihatan jarak dekat).”<sup>14</sup>

Selanjutnya mahasiswa lainnya yang mengalami gangguan penglihatan secara total yang diawali gejala panas tinggi, mahasiswa mengatakan bahwa:

---

<sup>13</sup> Wawancara dengan Sena Rusli, mahasiswa prodi PAI di UMJ, 16 Februari 2021, 13.30 WIB.

<sup>14</sup> Wawancara dengan Ahmad Taufiq Zulkifri, mahasiswa prodi Komunikasi di UMJ, 04 Feburari 2021, 18:30 WIB

“ketika berusia 2 tahun mulai mengalami gejala panas tinggi. Yang mengakibatkan mata saya terkena gangguan penglihatan secara total yakni karena gejala panas tersebut.”

c. Kemandirian

Kemandirian mahasiswa tunanetra akan memiliki kepercayaan secara mandiri sebagaimana mahasiswa awas (mahasiswa pada umumnya) apabila merujuk pada tujuan pendidikan Nasional, yakni mencerdaskan kehidupan bangsa dan mengembangkan manusia Indonesia seutuhnya, aspek mandiri adalah salah satu tujuan pendidikan Nasional yang ingin dicapai oleh semua peserta didik, termasuk mahasiswa berkebutuhan khusus.

Seperti yang diungkapkan oleh salah satu mahasiswa UMJ bahwa di lingkungan sekitar kampus memerlukan pertolongan orang sekitar, mahasiswa tersebut menyatakan bahwa:

“Saya menggunakan transportasi *online* ketika perjalanan menuju kampus. Sampai dikampus saya sering kali meminta tolong kepada orang sekitar ketika ingin menuju gedung atau ruangan, menemukan buku perkuliahan dan menyelesaikan administrasi.”<sup>15</sup>

Mahasiswa lain menggunakan angkutan umum ketika perjalanan menuju kampus, ia mengatakan bahwa:

“Dalam perjalanan ke kampus saya menggunakan angkutan umum. Saya sering minta tolong kepada orang sekitar saya ketika ingin menyelesaikan administrasi seperti mengisi KRS, pembayaran kuliah, dan mengakses kebutuhan belajar dikampus yang saya tidak bisa.”

---

<sup>15</sup> Wawancara dengan Ahmad Taufiq Zulkifri, mahasiswa prodi Komunikasi di UMJ, 04 Februari 2021, 18:30 WIB

d. Proses Pembelajaran

Hilangnya fungsi penglihatan akan menimbulkan keterbatasan tunanetra untuk menjelajahi semua isi benda maupun orang lain yang berada di lingkungan sekitarnya. Seorang tunanetra akan selalu menunggu aksi dari benda dari benda atau orang lain sebelum melakukan reaksi.

Proses pembelajaran merupakan pengkondisian yang dilakukan oleh dosen agar supaya mahasiswa belajar. Mahasiswa dalam hal ini melakukan suatu tindakan belajar secara fisik, psikologis, dan sosial. Untuk mengaktualisasikan potensinya dengan berinteraksi pada materi atau bahan ajar.

Seperti yang diungkapkan oleh salah satu mahasiswa UMJ yang mengikuti proses pembelajaran dengan menggunakan laptop khusus yang ada pembaca layarnya, mahasiswa tersebut menyatakan bahwa:

“Dalam proses pembelajaran saya menggunakan laptop yang terfasilitasi dengan pembaca layar khusus bagi tunetra. saya membuat makalah, *power point* dan resume dengan itu.”<sup>16</sup>

Selanjutnya mahasiswa yang mengikuti proses pembelajaran dengan menggunakan alat perekam suara, mahasiswa menyatakan bahwa:

“ketika saya mengikuti proses pembelajaran saya hanya merekam materi pembelajaran dan menyatat menggunakan leptop yang ada pembaca layarnya. Ketika ada tugas makalah

---

<sup>16</sup> Wawancara dengan Ahmad Taufiq Zulkifri, mahasiswa prodi Komunikasi di UMJ, 04 Feburari 2021, 18:30 WIB

saya berusaha mengerjakannya sendiri, kemudian akan diperiksa oleh teman yang saya mintai tolong sebelum tugas dikumpulkan”<sup>17</sup>

## 2. Kebutuhan Layanan ABK

Kebutuhan layanan mahasiswa berkebutuhan khusus merupakan satu kajian penting untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa berkebutuhan khusus, yang memiliki kebutuhan tersendiri dalam jenis dan karakteristiknya. Keadaan inilah yang menuntut adanya penyesuaian dalam memberikan kebutuhan layanan pendidikan yang dibutuhkan. Oleh sebab itu kebutuhan layanan bagi mahasiswa berkebutuhan khusus dapat dilakukan secara optimal. Ada beberapa item pengamatan terkait kebutuhan layanan mahasiswa berkebutuhan khusus sebagai berikut:

### a. Fasilitas Akademik ABK

Fasilitas akademik bagi mahasiswa berkebutuhan khusus secara umum sama dengan mahasiswa pada umumnya, hanya memerlukan penyesuaian untuk informasi yang memungkinkan tidak dapat dilihat, harus disampaikan dengan media perabaan atau pendengaran namun belum tersedia. Seperti yang diungkapkan oleh salah satu mahasiswa UMJ, mahasiswa tersebut menyatakan bahwa:

”Fasilitas bagi mahasiswa tunanetra di lingkungan Universitas Muhammadiyah Jakarta sudah tersedia, namun saya sering kali meminta tolong kepada orang sekitar ketika di sekitar kampus baik di kelas maupun luar kelas .”<sup>18</sup>

---

<sup>17</sup> Wawancara dengan sena rusli, mahasiswa prodi PAI di UMJ, 16 Februari 2021, 13.30 WIB

<sup>18</sup> Wawancara dengan Ahmad Taufiq Zulkifri, mahasiswa prodi Komunikasi di UMJ, 04 Februari 2021, 18:30 WIB

Dari pernyataan diatas fasilitas akademik untuk ABK sudah tersedia namun mahasiswa ABK membutuhkan orang yang dapat membantunya untuk menggunakan fasilitas yang tersedia. Hal ini juga disampaikan oleh mahasiswa lain yang mengatakan bahwa:

“Fasilitas akademik yang tersedia khusus mahasiswa tidak bisa saya gunakan sendirian, saya membutuhkan orang yang dapat membantu saya menggunakan fasilitas akademik yang ada.”<sup>19</sup>

b. Media Pembelajaran ABK

Media pembelajran adalah alat yang digunakan dalam proses belajar atau mengajar, yang dapat menyalurkan pesan dan menstimulasi proses belajar, sehingga materi yang disampaikan dapat dengan mudah dimengerti dan dipahami oleh mahasiswa berkebutuhan khusus.

Aksesibilitas sebenarnya bukan hanya milik orang normal saja tetapi juga untuk orang berkebutuhan khusus. Pemerintah mengeluarkan beberapa peraturan atau kebijakan untuk penyediaan fasilitas bagi orang-orang berkebutuhan khusus yaitu undang-undang Nomer 4 tahun 1997 tentang penyandang cacat yang kemudian ditindak lanjuti dengan beberapa keputusan menteri yang menyangkut tentang akses fasilitas bangunan fisik yaitu keputusan menteri pekerjaan umum Nol 460 tahun 1998 tentang aksesibilitas yang berisi petunjuk teknis unutup bangunan dan lingkungan yang mudah di akses bagi orang berkebutuhan khusus.

---

<sup>19</sup> Wawancara dengan sena rusli, mahasiswa prodi PAI di UMJ, 16 Februari 2021, 13.30 WIB

Seperti yang diungkapkan oleh salah satu mahasiswa UMJ, mahasiswa tersebut menyatakan bahwa:

“Media yang diperlukan sebagai penunjang dalam proses pembelajaran mahasiswa, yaitu audio book, buku braille atau buku-buku digital lainnya yang saya butuhkan.”<sup>20</sup>

Hal ini juga disampaikan oleh mahasiswa lain yaitu

“Media pembelajaran yang saya butuhkan atau mahasiswa tunanetra ketika di perkuliahan yaitu audio *book*, buku-buku *braille*, dan buku-buku digital lainnya yang bisa di akses oleh saya atau mahasiswa tunanetra lainnya.”<sup>21</sup>

#### c. Aksesibilitas ABK

Aksesibilitas sebenarnya bukan hanya milik orang normal saja tetapi juga untuk orang berkebutuhan khusus. Pemerintah mengeluarkan beberapa peraturan atau kebijakan untuk penyediaan fasilitas bagi orang-orang berkebutuhan khusus yaitu undang-undang Nomer 4 tahun 1997 tentang penyandang cacat yang kemudian ditindak lanjuti dengan beberapa keputusan menteri yang menyangkut tentang akses fasilitas bangunan fisik yaitu keputusan menteri pekerjaan umum No. 460 tahun 1998 tentang aksesibilitas yang berisi petunjuk teknis untuk bangunan dan lingkungan yang aksesibel bagi orang berkebutuhan khusus.

Seperti yang diungkapkan oleh salah satu mahasiswa UMJ, mahasiswa tersebut menyatakan bahwa:

---

<sup>20</sup> Wawancara dengan Ahmad Taufiq Zulkifri, mahasiswa prodi Komunikasi di UMJ, 04 Feburari 2021, 18:30 WIB

<sup>21</sup> Wawancara dengan yoggi septian , mahasiswa prodi keseehjatraan sosial di FISIP UMJ, 28 Feburari 2021, 10:00WIB

“Aksesibilitas menuju ruangan dosen atau kelas memerlukan *guiding block, braille* penanda tiap-tiap ruangan dan audio penanda ketika didalam lift.”<sup>22</sup>

Dari pernyataan diatas informan menyampaikan bahwa aksesibilitas untuk mahasiswa berkebutuhan khusus belum tersedia. Hal ini juga disampaikan oleh mahasiswa lain yang menyatakan bahwa:

“guiding blok,lif yang tefasilitasi dengan audio pemberitahu,dan disetiap ruangan perlu diberikan simbol braile. Itu semua sebagai penanda aksesibilitas yang diperlukan untuk menuju tiap ruangan seperti kelas maupun ruang dosen.”<sup>23</sup>

### C. Pembahasan Temuan Penelitian

#### 1. Karakteristik anak berkebutuhan khusus di perguruan tinggi

Anak berkebutuhan khusus adalah anak luar biasa yang berbeda perkembangan fisik, mental atau sosial dari perkembangan gerak anak-anak normal seperti pada umumnya, sehingga dengan kondisi tersebut memerlukan bantuan khusus dalam usahanya untuk mencapai tahap perkembangan gerak yang maksimal.

Anak berkebutuhan dalam lingkungan pendidikan atau perguruan tinggi dapat diartikan seseorang yang memiliki ciri-ciri penyimpangan fisik, mental, prilaku yan membutuhkan pelayan modivikasi dan pelayanan khusus aga dapat berkembang secara maksimal. Anak berkebutuhan khusus merupakan anak yang memiliki karakteristik yang berbeda pada

---

<sup>22</sup> Wawancara dengan Ahmad Taufiq Zulkifri, mahasiswa prodi Komunikasi di UMJ, 04 Feburari 2021, 18:30 WIB

<sup>23</sup> Wawancara dengan Ahmad Hilmi Almusawa, mahasiswa Prodi PBSI di UMJ, 10 Februari 2021, 13.00 WIB

umumnya. Universitas Muhammadiyah Jakarta merupakan perguruan tinggi yang terdapat mahasiswa anak berkebutuhan khusus netra. Anak berkebutuhan khusus netra di Universitas Muhammadiyah Jakarta memiliki kebutuhan perkuliahan yang berbeda.

Anak tunanetra biasanya mengalami gangguan daya penglihatan dan mereka masih tetap memerlukan pelayanan pendidikan khusus. Anak berkebutuhan khusus membutuhkan akses yang baik selama perkuliahan, buku khusus untuk menunjang referensi belajar dalam perkuliahan, agar dapat mempermudah mahasiswa tunanetra dalam mengikuti perkuliahan.

Anak berkebutuhan khusus memiliki karakteristik seseorang yang membutuhkan bantuan yang lebih ketika berada di lingkungan kampus. Alasan anak berkebutuhan khusus membutuhkan bantuan yang lebih dikarenakan memiliki keterbatasan dalam mengikuti atau mengakses kebutuhan yang mereka perlukan selama perkuliahan berlangsung.

Dan anak berkebutuhan khusus memiliki karakteristik yang berbeda dalam lingkup kehidupan perkuliahan, ketika menuju suatu tempat mereka memerlukan akses yang diberikan penanda seperti huruf braille, komputer bicara yang berisi *audio book* untuk mempermudah anak berkebutuhan khusus dalam mengikuti proses perkuliahan, dan *volunteer* untuk membantu ketika ada ujian semester, dan proses administrasi selama perkuliahan.



## 2. Kebutuhan Pelayanan anak berkebutuhan khusus di perguruan tinggi

Pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong, menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dalam kehidupan manusia. Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung. Membicarakan pelayanan berarti membicarakan suatu proses kegiatan yang konotasinya lebih kepada hal yang abstrak. Pelayanan adalah suatu proses, proses tersebut menghasilkan suatu produk yang berupa pelayanan, yang kemudian diberikan kepada pelanggan.

Anak dikatakan memiliki kebutuhan khusus dalam pendidikan jika mereka memiliki kesulitan belajar yang menyebabkan mereka membutuhkan pelayanan khusus agar keluar dari kesulitannya. Kunci utama sebagai sumber energi dalam memberikan pelayanan bagi anak berkebutuhan khusus menurut Dr. Suprpto, M.E.d. mencakup semangat membangun mimpi (*inspiring and empowering dream*), kesamaan hal, dan mengedepankan kerjasama dari pada persaingan.

Anak berkebutuhan khusus memerlukan pelayanan yang berbeda, karena mereka memiliki keterbatasan dalam mengakses selama proses perkuliahan, seperti menyelesaikan administrasi akademik, mengisi KRS online/offline dan urusan akademik lainnya.

Dalam rangka mengoptimalkan upaya layanan kepada mahasiswa anak berkebutuhan khusus di perguruan tinggi, maka perlu dibentuk unit layanan anak berkebutuhan khusus. Unit layanan anak berkebutuhan khusus bertugas untuk merencanakan, mengkoordinasikan, mengevaluasi, mengawasi pelaksanaan pengawasan khusus bagi mahasiswa anak berkebutuhan khusus. Unit layanan anak berkebutuhan khusus juga berfungsi untuk menyediakan tutor, relawan yang dapat membimbing pendalaman subjek materi tertentu melalui metode yang sesuai dengan kebutuhan khususnya dan layanan administrasi akademik berfungsi untuk memperlancar dan mendokumentasikan semua kegiatan akademik selama menjalani perkuliahan di perguruan tinggi, dimulai dari informasi pendaftaran, seleksi penerimaan, proses belajar mengajar, wisuda bahkan pasca kelulusan, misalnya terkait ijazah dan transkrip nilai.

Setiap perguruan tinggi menyediakan program kemahasiswaan yang adaptif bagi mahasiswa anak berkebutuhan khusus. Program tersebut bertujuan untuk mengembangkan bakat minat penalaran dan kesejahteraan mahasiswa dan disosialisasikan secara terbuka dan mudah diakses bagi semua mahasiswa.

Setiap mahasiswa berkebutuhan khusus dapat memilih program kemahasiswaan yang sesuai dengan bakat, minat serta kondisinya dan perguruan tinggi memberikan pendampingan agar memperoleh hasil yang optimal. Universitas Muhammadiyah Jakarta perlu meningkatkan kualitas pelayanan bagi anak berkebutuhan khusus tunanetra. Saat ini pelayanan

yang diberikan kepada anak berkebutuhan Khusus tunanetra masih belum membantu. Untuk itu diperlukan adanya evaluasi dan perbaikan layanan yang diberikan masiswa anak berkebutuhan khusus memerlukan adanya pemdamping yang membantu mereka dalam menyelesaikan administrasi perkuliahan yang dapat diakses baik online maupun offline.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Sebagai hasil akhir dari pembahasan penelitian ini, maka penulis kemukakan kesimpulan sebagai berikut :

1. Karakteristik mahasiswa berkebutuhan khusus di Universitas Muhammadiyah Jakarta memiliki karakteristik hubungan sosial di lingkungan Universitas Muhammadiyah Jakarta, Jenis Tuna netra penglihatan jarak dekat atau *low vision* dan total, Kemandirian yang membutuhkan pertolongan orang-orang sekitar dan menggunakan angkutan umum untuk sampai ke kampus, dan dalam proses Pembelajaran menggunakan laptop khusus yang ada pembaca layarnya dan menggunakan alat perekam suara.
2. Kebutuhan layanan Anak berkebutuhan Khusus tunanetra DI Universitas Muhammadiyah Jakarta yaitu fasilitas akademik dan aksesibilitas. Diantara fasilitas kademik yang dibutuhkan seperti *volunteer* (orang yang membantu), *audio book*, buku *braille*, buku digital atau *e-book*. Sedangkan Aksesibilitas yang diperlukan diantaranya, *guiding block*, *braille* penanda tiap-tiap ruangan dan audio penanda ketika didalam lift.

## **B. Saran**

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui layanan akademik bagi mahasiswa berkebutuhan khusus. dan diranya demi tercapainya mutu yang lebih baik, peneliti perlu memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Kepada Universitas Muhammadiyah Jakarta

Diharapkan kepada Universitas Muhammadiyah Jakarta bisa menyediakan fasilitas yang menjadi kebutuhan bagi mahasiswa berkebutuhan khusus untuk mempermudah dalam mengikuti proses perkuliahan dengan baik.

2. Kepada peneliti lanjutan

Peneliti masih sangat jauh dari kesempurnaan namun disisi lain penulis meyakini bahwa skripsi ini juga dapat menjadi penyebab datangnya manfaat bagi pembaca. Untuk peneliti yang akan datang hendaknya menyempurnakan skripsi yang ada ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ariani, Dorothea Wahyu. 2003. *Manajemen Kualitas Pendekatan Sisi Kualitatif*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Arikunto, Suharimi. 1993. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: PT. Renika Cipta
- Bungin, Burhan. 2001. *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya: Airlangga University Press
- Effendi, Mohammad. 2006. *Pengantar Pedagogik Anak Berkelainan*. Jakarta: Bumi Aksara
- Gerungan. 2004. *Psikologi Sosial*. Bandung: Refika Adita
- Hadis, Abdul. 2006. *Pendidikan Anak Berkebutuhan Khusus Autistik*. Bandung: Alfabeta
- Haenudin. 2013. *Pendidikan Anak Berkebutuhan Khusus Tuna Rungu*. Jakarta: Luxima
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Prenhallindo
- Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu
- Lupiyoadi, Rambat. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa (Teori dan Praktik)*. Jakarta: Salemba Empat
- Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Moleong, Lexy J. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Nasution. 2005. *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Poerwadarminta. 1996. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka
- Robert Bodgan dan Steven J. Taylor. 1992. *Pengantar Metode Penelitian Kualitatif, Penerjemah Arief Furchan*. Surabaya: Usana Officer Printing
- Sarosa, Samiaji. 2012. *Penelitian Kualitatif Dasar-dasar*. Jakarta: PT Indeks
- Sinambela. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara

- Smart, Aqila. 2010. *Anak Cacat Bukan Kiamat: Metode Pembelajaran dan Terapi Untuk Anak Berkebutuhan Khusus*. Yogyakarta: Katahati
- Subagyo, Ahmad. 2010. *Marketing In Business*. Jakarta: Mitra Wacana Media
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfa Beta
- Supranto. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA**  
**FAKULTAS AGAMA ISLAM**

STATUS : BERAKREDITASI

Kampus FAI-UMJ, Jln. KH. Ahmad Dahlan Ciputat, Jakarta Selatan  
Telepon/Fax (021) 7441887, Homepage : <http://fai.umj.ac.id/>  
E-mail : [faiumj@gmail.com](mailto:faiumj@gmail.com). Kode Pos 15419

Nomor : 46/F.6-UMJ/III/2020  
Lamp : 1 (satu) bundel  
Hal : Bimbingan Skripsi Mahasiswa

Jakarta, 17 Rajab 1441 H  
12 Maret 2020 M

Yth.  
Ibu Dr. Suharsiwi, M.Pd.  
Dosen Pembimbing Skripsi  
Fakultas Agama Islam UMJ  
di  
tempat

*Assalamu 'alaikum W.W.*

Pimpinan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta mengharapkan kesediaan Ibu untuk menjadi pembimbing penulisan skripsi bagi mahasiswa :

Nama : NURUL HAKIM  
Nomor Pokok : 2016510143  
Program Studi : Pendidikan Agama Islam  
Jenjang : Strata Satu (S1)  
Judul : *Respon Mahasiswa Penyandang Disabilitas terhadap Kualitas Pelayanan Akademik di Universitas Muhammadiyah Jakarta.*

Bersama ini dilampirkan proposal penulisan skripsi yang masih bersifat sementara dan perlu penyempurnaan. Kami mengharapkan agar proses bimbingan dapat diselesaikan paling lama 6 (enam) bulan.

Demikian, atas perhatian dan kerjasama yang baik Ibu kami ucapkan terimakasih.

*Wabillahittaufiq Walhidayah*  
*Wassalamu 'alaikum W.W.*



Dekan I,  
Judin, M.A.

Tembusan:

1. Yth. Dekan (Sebagai Laporan)
2. Yth. Ketua Program Studi PAI
3. Arsip





**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA**  
**FAKULTAS AGAMA ISLAM**

STATUS : BERAKREDITASI

Kampus FAI-UMJ, Jln. KH. Ahmad Dahlan Ciputat, Jakarta Selatan  
Telepon/Fax (021) 7441887, Homepage : <http://fai.umj.ac.id/>  
E-mail : [faiumj@gmail.com](mailto:faiumj@gmail.com). Kode Pos 15419

Nomor : **IT/F.6.-UMJ/X/2020**

Hal : **Permohonan Riset/ Penelitian**

Jakarta, 04 Robul Awal 1442 H

21 Oktober 2020 M

Kepada Yth.  
Wakil Rektor III,  
Universitas Muhammadiyah Jakarta  
di-  
Tempat

*Assalamu'alaikum W. W.*

Pimpinan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu agar mahasiswa kami:

Nama : NURUL HAKIM  
Nomor Pokok : 2016510143  
Tempat Tgl/Lahir : Taasikmalaya, 26 Maret 1997  
Program Studi : Pendidikan Agama Islam  
Jenjang : Strata Satu (SI)  
No. HP : 085346172365

diperkenankan untuk melaksanakan riset/penelitian di tempat yang Bapak/Ibu pimpin. Penelitian/riset tersebut untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam penyusunan skripsi yang berjudul:

*"Pelayanan Akademik Bagi Anak Berkebutuhan Khusus (Studi Kasus Pada Mahasiswa Tunanetra di UMJ) "*

Demikian, atas perhatian dan kerjasama yang baik dari Bapak/Ibu kami mengucapkan terimakasih.

*Wabillahittaufiq walhidayah*  
*Wassalamu'alaikum W. W.*

a.n. Dekan,  
Wakil Dekan I,



Tajudin, M.A.

Tembusan:  
1. Yth. Dekan (Sebagai Laporan)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA  
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Kampus UMJ Jl. KH. Ahmad Dahlan Ciputat, Jakarta Selatan  
Telp. (021) 7441887, Fax. : (021) 74709269 Kode Pos 15419

LEMBAR KONSULTASI PENULISAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : NURUL HAKIM  
No. Pokok : 2016510143  
Judul Skripsi : *Respon Mahasiswa Penyandang Disabilitas terhadap Kualitas Pelayanan Akademik di Universitas Muhammadiyah Jakarta.*  
Pembimbing : Ibu Dr. Suharsiwi, M.Pd.  
Tgl. Berakhir : 12 Maret s.d. 12 September 2020

13 September 2020 s.d. 13 Maret 2021

No.	Tanggal	Topik Permasalahan	Saran-saran	Paraf Pembimbing
1		Ganti judul	Pelayanan Akademik Bagi Mahasiswa Berkebutuhan Khusus	
2		Bab 1	• Latar Belakang	
3		Bab 1	Rumusan Masalah	
4		Bab 1	Lanjut	
5		Bab 2	Lanjut	
6		Bab 3	Lanjut	
7		Bab 4	Perbaiki pedoman wawancara dan observasi,	
8		Bab 4	hasil penelitian lanjut	
9		Bab 5	Selesai	
10.	23/4/2021		ACC.	<i>[Signature]</i>

## PEDOMAN OBSERVASI

NO.	FOKUS	ITEM PENGAMATAN	LOKASI
1.	Karakteristik ABK	Hubungan social	UMJ
		Jenis Tunanetra	
		Penyebab terjadinya gangguan penglihatan	
		Kemandirian	
		Proses pembelajaran	
2	Kebutuhan Layanan ABK	Fasilitas Akademik ABK	
		Media pembelajaran ABK	
		Aksesibilitas ABK	

## **PEDOMAN WAWANCARA**

<b>NO</b>	<b>Sub Fokus</b>	<b>ITEM PERTANYAAN</b>	<b>Narasumber</b>
<b>1.</b>	<b>Karakteristik ABK</b>	<b>Hubungan social</b>	<b>Mahasiswa tuna netra UMJ</b>
		<b>Jenis tunanetra</b>	
		<b>Penyebab terjadinya tunanetra</b>	
		<b>Proses pembelajaran</b>	
		<b>Kemandirian</b>	
<b>2</b>	<b>Kebutuhan Layanan ABK</b>	<b>Fasilitas Akademik ABK</b>	<b>Mahasiswa tuna netra UMJ</b>
		<b>Media Pembelajaran AVK</b>	
<b>, -</b>		<b>Aksesibilitas ABK</b>	

## **INSTRUMEN PERTANYAAN**

1. Apakah anda mengikuti kegiatan kemahasiswaan baik di fakultas ataupun di Universitas?
2. Apakah anda tergabung dalam komunitas Diseled care community di UMJ?
3. Apakah anda aktif di organisasi lingkungan masyarakat?
4. Bisakah anda ceritakan aktivitas yang berkaitan dengan kegiatan sosial?
5. Dapatkah anda ceritakan pengalaman yang pernah anda ikuti di lingkungan sosial?
6. Bagaimana cara anda berinteraksi dengan teman-teman?
7. Bisakah anda ceritakan tunanetra yang anda alami?
8. Jenis tunanetra apa yang anda rasakan?
9. Bagaimana anda mengikuti pembelajaran di perkuliahan?
10. Bisakah anda ceritakan bagaimana cara anda menyelesaikan tugas?
11. Bisakah anda ceritakan bagaimana pengalaman anda mendapatkan refrensi buku?
12. Bagaimana cara anda untuk menuju ke kampus?
13. Bagaiman anda menyelesaikan administrasi perkuliahan?
14. Bagaimana anda dalam menemukan ruangan yang anda tuju?
15. Bisakah anda ceritakan fasilitas yang ada di perpustakaan bagi mahasiswa berkebutuhan khusus?
16. Kendala apa yang anda alami di lingkungan perkuliahan?

17. Bisakah anda ceritakan fasilitas apa yang belum tersedia bagi mahasiswa berkebutuhan Khusus di Universitas Muhaammadiyah Jakarta?
18. Bagaimana pengalaman anda mengakses sikaad atau mengisi KRS Online?
19. Bisakah anda ceritakan aksesibilitas bagi mahasiswa berkebutuhan khusus di UMJ?

## HASIL WAWANCARA

Nama : Ahmad taufik zulfikri  
Jabatan : Mahasiswa Fakultas ilmu sosial ilmu politik UMJ  
Waktu : 04 Feburari 2021/18:30 WIB.

1. Apakah anda mengikuti kegiatan kemahasiswaan baik di fakultas ataupun di Universitas?

Jawab: Saya mengikuti kegiatan kemahasiswaan di fakultas hanya himakom yang sesuai dengan prodi saya. Sedangkan di tingkat universitas hanya komunitas disabled care community yang mewadahi para mahasiswa disabilitas di UMJ.

2. Apakah anda tergabung dalam komunitas Diseled care community di UMJ?

Jawab: Iya saya tergabung dalam komunitas tersebut.

3. Apakah anda aktif di organisasi lingkungan masyarakat?

Jawab: Ya saya aktif dalam mengikuti kegiatan-kegiatan yang ada dimasyarakat.

4. Bisakah anda ceritakan aktivitas yang berkaitan dengan kegiatan sosial?

Jawab: Kegiatan sosial saya lebih sering bergabung dengan kawan-kawan yang disabilitas karena faktor lingkungan yang sangat mendukung dengan keadaan saya.

5. Dapatkah anda ceritakan pengalaman yang pernah anda ikuti di lingkungan sosial?

Jawab: Kegiatan sosial saya lebih sering bergabung dengan kawan-kawan disabilitas karena faktor lingkungan yang sama dengan keadaan saya. Yang saya dapatkan ketika berada di lingkungan sosial adalah banyaknya teman, pengetahuan yang saya tidak tahu sebelumnya, banyaknya relasi atau informasi yang saya dapatkan ketika berada di lingkungan sosial. Dari sisi dukanya adalah masih banyak lingkungan-lingkungan sosial seperti organisasi atau komunitas yang memandang peran saya sebagai seorang disabilitas yaitu masih dipandang sebelah mata.

6. Bagaimana cara anda berinteraksi dengan teman-teman?

Jawab: Saya harus lebih aktif dalam berinteraksi di dalam kelas ataupun luar kelas agar bisa memperluas wawasan keilmuan saya. Yaitu dengan cara mengobrol atau meminta pertolongan sesuatu yang saya tidak bisa.

7. Bisakah anda ceritakan tunanetra yang anda alami?

Jawab: Saya mengalami tunanetra sejak umur 16 thun, dengan gejala kelainan pembuluh darah di otak sehingga terserang ke saraf mata dengan tahap mata semakin menurun penglihatannya.

8. Jenis tunanetra apa yang anda rasakan?

Jawab: Jenis yang saya rasakan adalah low vision (penglihatan jarak dekat)

9. Bagaimana anda mengikuti pembelajaran di perkuliahan?

Jawab: Untuk pembelajaran daring seperti saat ini bagi saya cukup untuk bisa mengikuti pembelajaran, tetapi kesulitan pada saat membuka link karena



kurangnya akses bagi mahasiswa tunanetra sehingga saya memerlukan pendamping. Selebihnya saya belajar menggunakan laptop yang terfasilitasi dengan pembaca layar khusus bagi tunanetra sehingga saya dapat mengikuti perkuliahan.

10. Bisakah anda ceritakan bagaimana cara anda menyelesaikan tugas?

Jawab: Untuk tugas seperti makalah, power point, resume makalah atau tugas yang bisa diketik melalui leptop masih bisa saya selesaikan, akan tetapi tugas daring ini lebih banyak membuat video itu sangat kesulitan bagi saya karena susah untuk menempatkan kamera yang menghadap ke saya, oleh karena itu saya memerlukan bantuan orang lain.

11. Bisakah anda ceritakan bagaimana pengalaman anda mendapatkan refrensi buku?

Jawab: Untuk saat ini karena tidak adanya fasilitas yang tersedia bagi mahasiswa disabilitas dalam mencari buku. Maka dari itu saya selalu mencari referensi ebook di google.

12. Bagaimana cara anda untuk menuju ke kampus?

Jawab: Saya pergi ke kampus menggunakan transportasi online.

13. Bagaiman anda menyelesaikan administrasi perkuliahan?

Jawab: Saya lebih sering meminta bantuin dari keluarga ataupun teman karena belum fasilitas bagi mahasiswa disabilitas.

14. Bagaimana anda dalam menemukan ruangan yang anda tuju?

Jawab: Untuk saat ini karena belum tersedianya fasilitas-fasilitas bagi mahasiswa tunanetra di lingkungan Universitas Muhammadiyah Jakarta, saya

sering kali meminta tolong kepada orang sekitar ketika ingin menuju gedung atau ruangan yang ingin saya tuju.

15. Bisakah anda ceritakan fasilitas yang ada di perpustakaan bagi mahasiswa berkebutuhan khusus?

Jawab: untuk saat ini belum tersedia fasilitas seperti, audio book, buku braille atau buku-buku digital lainnya yang saya butuhkan.

16. Kendala apa yang anda alami di lingkungan perkuliahan?

Jawab: sulit menemukan ruangan yang saya tuju, seperti ke kelas, ruang dosen atau ruang administrasi karena tidak adanya petunjuk arah bagi mahasiswa tunanetra. Sulit mengakses sikaad atau mengisi KRS karena belum terakses oleh saya dan sulit dalam mencari buku referensi untuk perkuliahan saya.

17. Bisakah anda ceritakan fasilitas apa yang belum tersedia bagi mahasiswa berkebutuhan Khusus di Universitas Muhaammadiyah Jakarta?

Jawab: Ada beberapa kalau menurut saya yang belum tersedia di Kampus.

1. Guiding block yaitu untuk mempermudah mahasiswa tunanetra dalam mengakses ruangan yang saya tuju, dan dilengkapi dengan huruf-huruf braille yang terpasang di setiap pintu atau ruangan.
2. Dari segi pembelajaran yaitu bagi saya di UMJ cukup baik, akan tetapi belum tersedianya fasilitas seperti buku-buku yang dibutuhkan bagi mahasiswa tunanetra yaitu buku braille, audio book, serta buku-buku digital lainnya.
3. Dari segi administrasi menurut saya pelayanannya cukup baik bagi mahasiswa tunanetra, akan tetapi ada beberapa yang belum

terakses seperti sikad yang ingin mengisi KRS sehingga butuh pendamping untuk bisa mengisinya.

18. Bagaimana pengalaman anda mengakses sikaad atau mengisi KRS Online?

Jawab: Ada kendala ketika mengakses sikad karena sangat sulit bagi saya.

19. Bisakah anda ceritakan aksesibilitas bagi mahasiswa berkebutuhan khusus di UMJ?

Jawab: Untuk aksesibilitas bagi mahasiswa berkebutuhan khusus yaitu belum terfasilitasi dengan baik. Dalam pelayanan akademik maupun luar akademik.

## HASIL WAWANCARA

Nama : Ahmad Hilmi Al-musawa  
Jabatan : Mahasiswa Fakultas Ilmu Pengetahuan UMJ  
Waktu : Kamis, 11 febuari 2021

1. Apakah anda mengikuti kegiatan kemahasiswaan baik di fakultas ataupun di Universitas?

Jawab: Saya hanya mengikuti kegiatan kemahasiswaan atau komunitas disabilitas (DCC)

2. Apakah anda tergabung dalam komunitas Diseled care community di UMJ?

Jawab: Iya saya tergabung.

3. Apakah anda aktif di organisasi lingkungan masyarakat?

Jawab: Saya tidak mengikuti kegiatan yang ada di lingkungan masyarakat.

4. Bisakah anda ceritakan aktivitas yang berkaitan dengan kegiatan sosial?

Jawab: Saya lebih banyak berinteraksi dengan kawan-kawan disabilitas jika tergabung dengan mahasiswa non disabilitas agak sulit untuk menyesuaikan karena hanya sedikit yang peduli terhadap keadaan saya.

5. Dapatkah anda ceritakan pengalaman yang pernah anda ikuti di lingkungan sosial?

Jawab: Pengalaman yang saya alami sulit adanya yang peduli terhadap saya untuk bisa berinteraksi di lingkungan perkuliahan. Terkadang harus meminta pertolongan dulu baru ada yang nolongin.

6. Bagaimana cara anda berinteraksi dengan teman-teman?

Jawab: Saya harus lebih banyak bertanya tentang apa yang saya tidak tau, entah itu di kelas ataupun diluar kelas. Hal itu untuk lebih mudah berinteraksi dengan temen-temen yang ada di sekitar saya..

7. Bisakah anda ceritakan tunanetra yang anda alami?

Jawab: Gangguan mata yang saya alami sejak dari lahir karena adanya penyakit blukoma yang merambat kepenglihatan saya dan hanya bisa melihat cahaya saja sampai kelas 6 SD serta sampai sekarang, penglihatan yang saya alami ini tidak dapat melihat apapun atau total.

8. Jenis tunanetra apa yang anda rasakan?

Jawab: Jenis tuanetra saya Totaly blind

9. Bagaimana anda mengikuti pembelajaran d kelas?

Jawab: Dalam proses pembelajaran di kelas saya menggunakan laptop untuk menulis catatan. Laptop yang terfasilitasi dengan pembaca layar khusus untuk tunanetra, dan ketika dikelas saya hanya mendengarkan dan merekam untuk bisa dipelajari lagi dirumah.

10. Bisakah anda ceritakan bagaimana cara anda menyelesaikan tugas?

Jawab: Ketika saya mendapatkan tugas seperti membuat video ilustrasi, lalu sulit karena susahnya membuat dengan baik jadi perlu bantuan orang lain. Apalagi di pembelajaran daring seperti sekarang ini lebih banyak tugas yang membuat video itu sangat sulit buat saya atau mahasiswa tunanetra.

11. Bisakah anda ceritakan bagaimana pengalaman anda mendapatkan referensi buku?

Jawab; Saya mencari referensi buku yaitu dengan mencari di google, karena di perpustakaan tidak ada yang bisa di baca untuk mahasiswa tunanetra.

12. Bagaimana cara anda untuk menuju ke kampus?

Jawab: Saya menuju ke kampus menggunakan transportasi online. Karena itu merupakan akses yang lebih mudah untuk menuju ke kampus

13. Bagaimana anda menyelesaikan administrasi perkuliahan?

Jawab: Saya memerlukan pendamping untuk menyelesaikan tugas administrasi saya karena untuk saat ini belum ada akses tersebut, contohnya seperti pembayaran kuliah, mengisi KRS Online, dan mendapatkan jadwal perkuliahan.

14. Bagaimana anda dalam menemukan ruangan yang anda tuju?

Jawab: Karena tidak adanya guiding blok (jalanan khusus untuk tunanetra) saya harus mengetahui patokan-patokan dan harus orientasi pengenalan terlebih dahulu agar terbiasa.

15. Bisakah anda ceritakan fasilitas yang ada di perpustakaan bagi mahasiswa berkebutuhan khusus?

Jawab: Sampai saat ini perpustakaan yang ada di Fakultas Ilmu pendidikan, belum tersedia buku-buku yang bisa di akses untuk tunanetra seperti audio book atau buku-buku digital lainnya.

16. Kendala apa yang anda alami di lingkungan perkuliahan?

Jawab: Kendala yang saya alami yaitu sulit dalam mencari referensi buku, sulit dalam mencari ruangan karena tidak adanya simbol untuk mempermudah mobilitas tunanetra di perkuliahan.

17. Bisakah anda ceritakan fasilitas apa yang belum tersedia bagi mahasiswa berkebutuhan khusus di Universitas Muhammadiyah Jakarta?

Jawab: Fasilitas yang belum tersedia di lingkungan kampus yaitu seperti guiding blok, itu untuk mempermudah mobilitas mahasiswa tunanetra dalam menuju fakultas atau gedung yang dituju, selain itu perlu adanya buku-buku braille, audio book, untuk mempermudah mahasiswa tunanetra dalam menemukan referensi belajar dan akses untuk mahasiswa tunanetra.

18. Bagaimana pengalaman anda mengakses sikad atau mengisi KRS Online?

Jawab: Sampai saat ini saya masih kesulitan dalam membuka sikad dan mengisi KRS, karena dengan handphone yang saya punya tidak bisa diakses karena pembaca layar handphone saya tidak terbaca.

19. Bisakah anda ceritakan aksesibilitas bagi mahasiswa berkebutuhan khusus di UMJ?

Jawab: Aksesibilitas bagi mahasiswa tunanetra Di lingkungan Umj masih sulit karena tidak adanya jalanan khusus bagi tunanetra, seperti guiding blok, huruf braille yang terpasang di setiap pintu, audio ketika dalam live seperti memberi tau lantai.

## HASIL WAWANCARA

Nama : Yogi Septian

Jabatan : Mahasiswa Fakultas ilmu sosial ilmu politik UMJ

Waktu : Minggu, 28 Februari 2021

1. Apakah anda mengikuti kegiatan kemahasiswaan baik di fakultas ataupun di Universitas?

Jawab: Saya mengikuti kegiatan kemahasiswaan seperti seperti kegiatan himpunan kesejahteraan sosial agar bisa memperluas pertemanan memperluas pengetahuan sesuai program studi saya yang di ambil.

2. Apakah anda tergabung dalam komunitas Diseled care community di UMJ?

Jawab: Saya tergabung dengan DCC.

3. Apakah anda aktif di organisasi lingkungan masyarakat?

Jawab: Saya tidak mengikuti organisasi lingkungan masyarakat karena tidak adanya kepedulian terhadap saya.

4. Bisakah anda ceritakan aktivitas yang berkaitan dengan kegiatan sosial?

Jawab: Selama beraktivitas dengan kegiatan sosial di kampus yang diadakan rutin setiap 1 tahun sekali dan saya selalu mengikutinya.



5. Dapatkah anda ceritakan pengalaman yang pernah anda ikuti di lingkungan sosial?

Jawab: Pengalaman yang saya rasakan tidak ada masalah apapun selama bersosial dengan lingkungan kampus, karena saya di dorong untuk aktif agar memperluas wawasan pengetahuan saya.

6. Bagaimana cara anda berinteraksi dengan teman-teman?

Jawab: Cara saya berinteraksi dengan teman-teman yaitu harus bercerita terlebih dahulu dengan kesulitan yang saya rasakan agar bisa berinteraksi dengan orang lain.

7. Bisakah anda ceritakan tunanetra yang anda alami?

Jawab: Ketika usia 11 tahun saya mengalami panas tinggi yang mempengaruhi ke penglihatan saya. Walaupun sudah sempat di operasi namun gagal.

8. Jenis tunanetra apa yang anda rasakan?

Jawab: Lovision jarak dekat.

9. Bagaimana anda mengikuti pembelajaran d kelas?

Jawab: Ketika saya mengikuti pembelajar di perkuliahan dengan cara merekam materi yang disampaikan.

10. Bisakah anda ceritakan bagaimana cara anda menyelesaikan tugas?

Jawab: Saya menyelesaikan tugas dengan cara mencari referensi dengan membuka jurnal, terkadang minta bantuan sama teman.

11. Bisakah anda ceritakan bagaimana pengalaman anda mendapatkan referensi buku?

Jawab: Dalam mencari buku referensi untuk tugas-tugas perkuliahan saya mencari jurnal, pdf, dan lain-lain di internet.

12. Bagaimana cara anda untuk menuju ke kampus?

Jawab: Saya ke kampus menggunakan transportasi online.

13. Bagaimana anda menyelesaikan administrasi perkuliahan?

Jawab: Saya setiap mengurus administrasi perkuliahan belum ada yang menyediakan bantuan untuk saya selaku pegawai melempar ke orang lain dengan berbagai alasan. Oleh karena itu saya lebih meminta tolong dengan teman-teman.

14. Bagaimana anda dalam menemukan ruangan yang anda tuju?

Jawab: Saya menuju ruangan dengan cara mengetahui patokan-patiokan disekitar.

15. Bisakah anda ceritakan fasilitas yang ada di perpustakaan bagi mahasiswa berkebutuhan khusus?

Jawab: Fasilitas bagi mahasiswa tunanetra di perpustakaan belum tersedia sampai saat ini.

16. Kendala apa yang anda alami di lingkungan perkuliahan?

Jawab: Kendala yang saya alami selama perkuliahan tidak tersedianya fasilitas seperti, audio book, komputer bicara, guiding blok, lift yang terfasilitasi dengan audio pemberitahuan, dan disetiap ruangan perlu diberikan simbol braile.

17. Bisakah anda ceritakan fasilitas apa yang belum tersedia bagi mahasiswa berkebutuhan khusus di Universitas Muhammadiyah Jakarta?

Jawab: Saya merasa kesulitan ketika membuka sikaad karena adanya kode capca yang harus dilihat.

18. Bagaimana pengalaman anda mengakses sikad atau mengisi KRS Online?

Jawab: Sampai saat ini saya masih kesulitan dalam membuka sikad dan mengisi KRS, karena dengan henpone yang saya punya tidak bisa di akses karena pembaca layar henpone saya tidak terbaca.

19. Bisakah anda ceritakan aksesibilitas bagi mahasiswa berkebutuhan khusus di UMJ?

Jawab: Aksesibilitas bagi mahasiswa tunanetra Di lingkungan Umj masih sulit karena tidak adanya jalanan khusus bagi tunanetra, seperti guiding blok, huruf braille yang terpassang di setiap pintu, audio ketika dalam live seperti memberi tau lantai.

## HASIL WAWANCARA

Nama : Sena Rusli  
Jabatan : Mahasiswa Fakultas Agama Islam UMJ  
Waktu : Selasa, Februari 2021

1. Apakah anda mengikuti kegiatan kemahasiswaan baik di fakultas ataupun di Universitas?

Jawab: Saya hanya mengikuti kegiatan kemahasiswaan atau komunitas disabilitas (DCC)

2. Apakah anda tergabung dalam komunitas Diseled care community di UMJ?

Jawab: Iya saya tergabung.

3. Apakah anda aktif di organisasi lingkungan masyarakat?

Jawab: Saya tidak mengikuti kegiatan yang ada di lingkungan masyarakat.

4. Bisakah anda ceritakan aktivitas yang berkaitan dengan kegiatan sosial?

Jawab: Saya lebih banyak berinteraksi dengan kawan-kawan disabilitas jika tergabung dengan mahasiswa non disabilitas agak sulit untuk menyesuaikan karena hanya sedikit yang peduli terhadap keadaan saya.

5. Dapatkah anda ceritakan pengalaman yang pernah anda ikuti di lingkungan sosial?

Jawab: Pengalaman yang saya alami sulit adanya yang peduli terhadap saya untuk bisa berinteraksi di lingkungan perkuliahan. Terkadang harus meminta pertolongan dulu baru ada yang menolong.

6. Bagaimana cara anda berinteraksi dengan teman-teman?

Jawab: Saya harus lebih banyak bertanya tentang apa yang saya tidak tau, entah itu di kelas ataupun diluar kelas. Hal itu untuk lebih mudah berinteraksi dengan temen-temen yang ada di sekitar saya..

7. Bisakah anda ceritakan tunanetra yang anda alami?

Jawab: Gangguan mata yang saya alami sejak dari lahir karena adanya penyakit blukoma yang merambat kepenglihatan saya dan hanya bisa melihat cahaya saja sampai kelas 6 SD serta sampai sekarang, penglihatan yang saya alami ini tidak dapat melihat apapun atau total.

8. Jenis tunanetra apa yang anda rasakan?

Jawab: Jenis tuanetra saya Totaly blind

9. Bagaimana anda mengikuti pembelajaran d kelas?

Jawab: Dalam proses pembelajaran di kelas saya menggunakan laptop untuk menulis catatan. Laptop yang terfasilitasi dengan pembaca layar khusus untuk tunanetra, dan ketika dikelas saya hanya mendengarkan dan merekam untuk bisa dipelajari lagi dirumah.

10. Bisakah anda ceritakan bagaimana cara anda menyelesaikan tugas?

Jawab: Ketika saya mendapatkan tugas seperti membuat video ilustrasi, lalu sulit karena susahnya membuat dengan baik jadi perlu bantuan orang lain. Apalagi di pembelajaran daring seperti sekarang ini lebih banyak tugas yang membuat video itu sangat sulit buat saya atau mahasiswa tunanetra.

11. Bisakah anda ceritakan bagaimana pengalaman anda mendapatkan refrensi buku?

Jawab; Saya mencari refrensi buku yaitu dengan mencari di google, karena di perpustakaan tidak ada yang bisa di baca untuk mahasiswa tunanetra.

12. Bagaimana cara anda untuk menuju ke kampus?

Jawab: Saya menuju ke kampus menggunakan transportasi online. Karena itu merupakan akses yang lebih mudah untuk menuju ke kampus.

13. Bagaiman anda menyelesaikan administrasi perkuliahan?

Jawab: Saya memerlukan pendamping untuk menyelesaikan tugas administrasi saya karena untuk saat ini belum ada akses tersebut, contohnya seperti pembayaran kuliah, mengisi KRS Online, dan mendapatkan jadwal perkuliahan.

14. Bagaimana anda dalam menemukan ruangan yang anda tuju?

Jawab: Karena tidak adanya guiding blok (jalanan khusus untuk tunanetra) saya harus mengetahui patokan-patokan dan harus orientasi pengenalan terlebih dahulu agar terbiasa.

15. Bisakah anda ceritakan fasilitas yang ada di perpustakaan bagi mahasiswa berkebutuhan khusus?

Jawab: Sampai saat ini perpustakaan yang ada di Fakultas Ilmu pendidikan, belum tersedia buku-buku yang bisa di akses untuk tunanetra seperti audio book atau buku-buku digital lainnya.

16. Kendala apa yang anda alami di lingkungan perkuliahan?

Jawab: Kendala yang saya alami yaitu sulit dalam mencari referensi buku, sulit dalam mencari ruangan karena tidak adanya simbol untuk mempermudah mobilitas tunanetra di perkuliahan.

17. Bisakah anda ceritakan fasilitas apa yang belum tersedia bagi mahasiswa berkebutuhan khusus di Universitas Muhammadiyah Jakarta?

Jawab: Fasilitas yang belum tersedia di lingkungan kampus yaitu seperti guiding blok, itu untuk mempermudah mobilitas mahasiswa tunanetra dalam menuju fakultas atau gedung yang dituju, selain itu perlu adanya buku-buku braille, audio book, untuk mempermudah mahasiswa tunanetra dalam menemukan referensi belajar dan akses untuk mahasiswa tunanetra.

18. Bagaimana pengalaman anda mengakses sikad atau mengisi KRS Online?

Jawab: Sampai saat ini saya masih kesulitan dalam membuka sikad dan mengisi KRS, karena dengan handphone yang saya punya tidak bisa diakses karena pembaca layar handphone saya tidak terbaca.

19. Bisakah anda ceritakan aksesibilitas bagi mahasiswa berkebutuhan khusus di UMJ?

Jawab: Aksesibilitas bagi mahasiswa tunanetra Di lingkungan Umj masih sulit karena tidak adanya jalanan khusus bagi tunanetra, seperti guiding blok, huruf braille yang terpasang di setiap pintu, audio ketika dalam live seperti memberi tau lantai.