

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Secara umum Disabilitas merupakan ketidakmampuan seseorang dalam melakukan suatu kegiatan atau aktivitas tertentu serta setiap orang yang mempunyai kelainan fisik atau mental, yang dapat mengganggu atau merupakan rintangan dan hambatan baginya untuk melakukan secara selayaknya orang normal. Menurut Resolusi PBB Nomor 61/106 tanggal 13 Desember 2006, penyandang disabilitas merupakan setiap orang yang tidak mampu menjamin dirinya sendiri baik dalam kebutuhan individual atau kehidupan sosial karena kondisi kecacatan mereka baik yang bersifat bawaan maupun tidak, baik dalam hal kemampuan fisik ataupun mentalnya. Kemenpppa (Komisi Perlindungan Anak Berkebutuhan Khusus) mengungkapkan bahwa disabilitas terbagi kedalam beberapa jenis, seperti : a) Disabilitas fisik atau yang disebut disabilitas tunadaksa b) Disabilitas mental c) Disabilitas ganda yaitu kecacatan fisik dan mental.

Tunadaksa merupakan keadaan rusaknya bentuk pada otot, sendi, dan tulang yang tidak berfungsi dengan normal. Tunadaksa terbagi menjadi beberapa jenis yaitu Tunadaksa *Ortopedi* dan Tunadaksa Syaraf. Tunadaksa *Ortopedi* merupakan penyandang Tunadaksa yang mengalami kecacatan tertentu pada bagian tulang, otot tubuh maupun persendian. Jenis Tunadaksa ini adalah mereka yang mengalami kelainan, kecacatan, ketunaan tertentu pada bagian tulang, otot tubuh, ataupun daerah persendian baik yang dibawa sejak lahir maupun yang diperoleh kemudian (karena penyakit atau kecelakaan) sehingga mengakibatkan terganggunya fungsi tubuh secara normal. Kemudian Tunadaksa syaraf merupakan penyandang yang mengalami kelemahan pada gerak dan fungsi salah satu atau beberapa alat geraknya yang disebabkan oleh kelainan pada saraf di otak.

Seseorang sebagai penyandang Disabilitas disebut dengan Difabel. Mereka dapat memenuhi keterbatasan kemampuan mereka dengan alat bantu sesuai dengan kondisi dan situasi tertentu, sehingga mampu menjalankan aktivitas tertentu. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 pasal 41 ayat (2) setiap difabel berhak memperoleh: a) Pendidikan pada semua satuan, jalur, jenis, dan jenjang pendidikan, b) Pekerjaan dan penghidupan yang layak sesuai jenis dan kelainannya, c) Perlakuan yang sama untuk berperan dalam pembangunan dan menikmati hasil-hasilnya, d) Aksesibilitas dalam rangka kemandiriannya, e) Rehabilitasi, bantuan sosial, dan pemeliharaan taraf kesejahteraan sosial, dan f) Hak yang sama untuk menumbuhkembangkan bakat, kemampuan, dan kehidupan sosial. Dengan keterbatasan fisik, Penyandang Disabilitas diharapkan mendapat pelayanan khusus yang baik dan sama dengan orang normal lainnya. Maka dari itu di era modernisasi ini sudah banyak orang yang sadar bahwa Penyandang Disabilitas harus di berdayakan agar memiliki keterampilan dan tidak terpangku terhadap rasa manusiawi seseorang akan tetapi dapat bersaing dengan manusia normal lainnya. Dalam hal ini pengembangan diri Penyandang Disabilitas dapat dilakukan salah satunya dengan memberikan pendidikan.

Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi pribadinya untuk memiliki perbaikan karakter, moral, kemampuan religus, dan kecerdasan. Pendidikan merupakan kebutuhan dasar setiap manusia untuk menjamin keberlangsungan hidupnya agar lebih bermartabat. Karena itu negara memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan pendidikan yang bermutu kepada setiap warganya tanpa terkecuali. Termasuk mereka yang memiliki perbedaan dalam kemampuan dengan disediakan fasilitas pendidikan khusus yang disesuaikan dengan derajat dan jenis difabelnya. Selain itu, bagi warga negara yang memiliki kelainan fisik, emosional, mental, intelektual, dan sosial berhak memperoleh pendidikan khusus. Maka dari itu Penyandang Disabilitas memerlukan pengembangan diri melalui faktor pendidikan. Salah satu yayasan

atau sekolah yang menaungi pendidikan Disabilitas, yaitu Yayasan Pembinaan Anak Cacat (YPAC).

Bidang yang ditangani oleh YPAC adalah pemberian layanan kepada anak-anak yang menderita cacat fisik dan cacat ganda yang disebabkan oleh *Cerebral Palsy* (CP), *Mental Retarded* (MR), Autis, *Down Syndrome*, *Edward syndrome*. Penyandang Disabilitas YPAC Jakarta dalam mendapatkan pelayanan publik terutama layanan pendidikan nya. Akan tetapi, Penyandang Disabilitas tetap mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan publik yang baik. Dapat diketahui bahwa anak-anak yang juga *klien* YPAC adalah seseorang yang belum dewasa secara mental, sehingga di YPAC banyak ditemui klien yang sudah berumur di atas 18 tahun. Bentuk pemberian pelayanan tersebut merupakan layanan medis, layanan pendidikan, dan layanan sosial.

Layanan yang diberikan dimaksudkan untuk mendorong dan membantu para anak-anak Penyandang Disabilitas atau Penyandang Cacat agar mampu mengatasi sendiri kesulitan dan kekurangan nya sehingga terbiasa untuk tidak terlalu bergantung pada orang lain dalam kehidupan kesehariannya. Bentuk layanan dilakukan secara langsung melalui layanan-layanan medis dengan memberikan terapi-terapi, pendidikan formal atau sekolah, juga pengembangan keterampilan yang disesuaikan dengan kekurangan nya juga potensi melalui suatu unit karya. Salah satu fokus dari penelitian ini yakni penerapan Layanan Pendidikan yang terdapat di SLB D-D1 YPAC Jakarta

Berdasarkan hasil pra wawancara bersama Wakil Kepala Sekolah yang dilakukan pada 1 September 2021, bahwa sekolah YPAC memiliki berbagai program dari pemerintah untuk pengembangan diri anak-anak Tunadaksa. Salah satu program tersebut dinamakan Program Khusus untuk pengembangan diri dan gerak anak-anak Tunadaksa. Metode pembelajaran Program Khusus ini diatur dalam kurikulum Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 116 tahun 2007 Pasal 8 yang berisi terkait proses ajar mengajar yang dilakukan sesuai kebutuhan anak disabilitas dengan memperhatikan kemampuannya dan bisa untuk memodifikasi

kurikulum sesuai kebutuhan siswa inklusi. Di dalam program khusus, pihak pengajar memiliki beberapa metode untuk menjalankan program nya. Dalam pembelajarannya, siswa diajarkan untuk melatih kemandiriannya seperti mandi, makan, serta melatih keterampilannya seperti membaca, menulis, menyanyi, dan lain sebagainya.

Dengan kondisi kelainan saraf otak dan fisik yang beragam, bisa dikatakan bahwa siswa Tunadaksa tidak mampu melakukan kehidupan sehari-hari. Selain membaca, menulis, atau meningkatkan skill pengetahuannya, anak-anak YPAC juga mendapatkan pelatihan dengan dilatihnya sistem gerak oleh para pengajar dengan alat penunjangnya yang memadai. Sistem gerak ini dilakukan semata-mata karena anak-anak Tunadaksa membutuhkan pelatihan tersebut untuk meningkatkan cara mereka bersosialisasi dan melakukan kehidupan sehari-hari dengan mandiri. Untuk memberikan sesuatu yang dibutuhkan oleh para siswa, proses pembelajaran dilakukan dengan memberikan sentuhan-sentuhan lembut kepada para siswa untuk mengerti apa yang disampaikan oleh pihak pengajar agar siswa tetap merasa nyaman dan tidak merasa terancam serta mengerti maksud dari pengajar.

Covid-19 adalah suatu wabah virus yang menular, membuat kehidupan sosial, ekonomi, hingga kehidupan sehari-hari masyarakat menjadi terganggu. Karena pada kasus ini, banyak terjadi pembatasan pelayanan, melakukan layanan secara online bahkan sampai meniadakan pelayanan sementara. Dengan adanya pembatasan pelayanan publik menjadi sedikit berkurang *benefit* yang diperoleh anak-anak Penyandang Disabilitas YPAC Jakarta dalam mendapatkan pelayanan publik terutama layanan pendidikannya. Akan tetapi, Penyandang Disabilitas tetap mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan publik yang baik.

Sebelum masa pandemi, pihak YPAC melakukan kegiatan pengajaran sesuai dengan prosedur yang sudah dibuat, yaitu pengajaran yang dilakukan secara tatap muka dan bersekolah seperti biasanya. Pada masa ini, prosedur dijalankan sesuai dengan pengaturannya. Kebutuhan anak-anak bisa terpenuhi, peningkatan pengetahuan dan sistem geraknya pun dapat berkembang dengan

baik. Namun karena wabah penyakit yang muncul akhir-akhir ini membuat suatu yang direncanakan mengalami beberapa perubahan.

Pada masa pandemi, Pembelajaran di alihfungsikan menjadi pembelajaran virtual online. Pembelajaran ini dilakukan dirumah melalui zoom dari masing-masing siswa yang di dampingi oleh walinya. Berdasarkan hasil data wawancara bersama wali kelas yang dilakukan pada 14 Juni 2022, cara mengajar dilakukan dengan dipraktikkan oleh wali atau orang tua nya kepada anak-anaknya untuk melatih gerak nya tanpa alat penunjang yang memadai. Pemberian fasilitas yang lengkap merupakan salah satu indikator keberhasilan pengembangan diri dari anak disabilitas, hal ini selaras dengan syarat penunjang akomodasi inklusi yang terdapat pada Peraturan Pemerintah No. 13 tahun 2020 bahwa fasilitas fisik yang digunakan peserta didik penyandang disabilitas harus melalui pemeliharaan sarana dan prasarana yang sesuai dengan kebutuhan peserta didik inklusi. Maka dari itu, metode pembelajaran melalui zoom dinilai kurang efektif karena tidak adanya fasilitas penunjang yang memenuhi kebutuhan siswa disabilitas serta menjadi suatu masalah dengan fungsi utama sentuhan yang harus dilakukan langsung oleh pihak pengajar untuk melatih gerak, saraf, serta ototnya dengan alat penunjang yang memadai. Selain itu wali siswa mengatakan bahwa pembelajaran metode virtual online membuat para siswa tidak fokus terhadap pembelajaran yang diberikan.

Berdasarkan pernyataan Kemendikbud dalam platform resminya yang di terbitkan pada 16 September 2021, bahwa masa pandemi ini banyak mengalami transisi. Dari masa *lockdown*, *New Normal*, PPKM, hingga masa kini. Pada masa transisi sekarang ini, wabah covid 19 diberitahukan oleh pemerintah bahwa angka Covid menurun. Dengan penurunan tersebut, pemerintah mengeluarkan edaran resmi untuk melakukan sekolah tatap muka dengan prokes yang ketat. Dalam masa transisi ini, pihak YPAC juga menerapkan sistem belajar tatap muka yang dilakukan seminggu sekali dari bulan Oktober 2021 sampai dengan Desember 2021. Pembelajaran dilakukan dengan menerapkan *protocol* kesehatan.

Sepanjang masa pandemi, banyak prosedur yang terhambat atau tertunda pelaksanaannya. Karena pada dasarnya pandemi Covid-19 ini adalah sebuah masalah, dimana banyak dari instansi, sekolah, kantor-kantor maupun manusia itu sendiri yang menunda atau mengurangi kegiatan pelaksanaan prosedur yang sudah di rencanakan karena takut terjangkit virus ini. Dalam keadaan darurat dan mendesak saat ini yang dikarenakan penyebaran virus Covid-19 yang sangat cepat ini, masyarakat mungkin tidak dilibatkan dalam penyusunan standar pelayanan terkait pembatasan pelayanan publik. Akan tetapi, masyarakat masih mempunyai peran yang lain bahwa masyarakat adalah sebagai pengawas eksternal. Pembatasan pelayanan publik ini juga membuat pemerintah menyarankan segala pendidikan untuk dilakukan dirumah.

Pelayanan jasa pendidikan yang dikelola oleh YPAC untuk Penyandang Disabilitas, terutama Tunadaksa menjadi terhambat diakibatkan penyebaran virus Corona. Untuk mengatasi hal ini diperlukan pelayanan yang *fleksibel*. YPAC dalam memberikan pelayanan yang baik dituntut untuk dapat bertindak cepat dan akurat. Hal tersebut merupakan sebuah kewajiban yang harus dilakukan. Bagi organisasi publik, pelayanan yang baik tercermin dari setiap efektivitas dan efesiensi kegiatan yang dilakukan dengan lancar. Semakin cepat dan akurat pelayanan yang diberikan maka kualitas pelayanan akan semakin baik.

Pelayanan publik yang berkualitas dapat disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar pelayanan merupakan tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Dalam melaksanakan Pelayanan Publik diperlukan adanya kualitas layanan yang baik. Dengan kata lain kualitas merupakan suatu kondisi baik atau buruknya suatu pelayanan. Kualitas juga dapat dikatakan sebagai perbaikan suatu pelayanan ketika pelayanan itu buruk, maka tingkat kualitasnya akan di tingkatkan. Jadi,

sebelum memberikan pelayanan, lebih baik untuk memperhatikan kualitas atau nilai kegunaannya terlebih dahulu.

Salah satu permasalahan utama dari pelayanan publik adalah berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan itu sendiri. Pelayanan yang berkualitas bergantung pada beberapa aspek, yaitu bagaimana pola penyelenggaraannya, sumber daya manusianya, serta kelembagaannya. Dari hal tersebut maka sangat dibutuhkan tersedianya pelayanan publik yang bersifat aksesibel sehingga penyandang disabilitas nantinya akan sangat mudah untuk mengaksesnya. Salah satu pelayanan publik yang menunjang kesamaan hak serta pengembangan mutu Penyandang Disabilitas adalah pelayanan jasa pendidikannya.

Berdasarkan uraian masalah di atas, pelayanan jasa pendidikan Penyandang Disabilitas Tunadaksa pada masa pandemi menarik untuk diteliti, karena harus ada kajian mendalam terkait bagaimana pelaksanaan pelayanannya agar dapat menjadi kritik dan saran untuk kedepan yang lebih baik lagi tentang bagaimana pelayanan jasa pendidikan untuk pengembangan diri dan gerak bagi Penyandang Disabilitas Tunadaksa pada masa pandemic covid-19. Adapun judul penelitian ini adalah **Pelayanan Jasa Pendidikan untuk Pengembangan Diri Penyandang Disabilitas Tunadaksa Pada Masa Pandemi Covid-19 di Yayasan Pembinaan Anak Cacat (YPAC) Jakarta**

1.2 Identifikasi, Pembatasan dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dibahas sebelumnya, maka identifikasi permasalahannya sebagai berikut :

1. Terganggunya pelaksanaan program pelayanan jasa pendidikan pada YPAC di masa pandemic covid-19
2. Tidak terpenuhinya hak Penyandang Disabilitas Tunadaksa dalam mendapatkan hak jasa pendidikan dan hak pemberdayaan yang tercantum pada asas kesamaan hak pelayanan publik pada masa pandemi covid-19

3. Terhambatnya pelaksanaan kurikulum dari pemerintah yang dilakukan YPAC dalam menjalankan pemenuhan hak pendidikan pada masa pandemi covid-19
4. Kesulitan dalam melakukan pelayanan dengan keadaan Penyandang Disabilitas Tunadaksa yang membutuhkan pengembangan extra pada masa pandemi covid-19.

1.2.2 Pembatasan masalah

Terkait Identifikasi Masalah di atas, maka Pembatasan Masalah pada penelitian ini, yaitu: Bagaimana Penerapan Pelayanan Pendidikan untuk Pengembangan Diri Penyandang Disabilitas Tunadaksa Pada Masa Pandemi Covid-19 di Yayasan Pembinaan Anak Cacat (YPAC) Jakarta.

1.2.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan Batasan Masalah diatas, maka Rumusan Masalah pada penelitian ini, yaitu Bagaimana Pelayanan Pendidikan untuk Pengembangan Diri Penyandang Disabilitas Tunadaksa Pada Masa Pandemi Covid-19 di Yayasan Pembinaan Anak Cacat (YPAC) Jakarta?

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk Mengetahui dan Menganalisis Pelayanan Pendidikan untuk Pengembangan Diri Penyandang Disabilitas Tunadaksa Pada Masa Pandemi Covid-19 di Yayasan Pembinaan Anak Cacat (YPAC) Jakarta.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat, antara lain :

1.4.1 Manfaat Teoritis

Adapun manfaat secara teoritis bagi penelitian ini, ialah dapat memperkaya kajian teori mengenai kualitas pelayanan publik bagi penelitian selanjutnya, serta dapat menjadi referensi bagi penelitian yang akan meneliti mengenai kualitas pelayanan publik. Teori yang digunakan menurut Zeithaml

dan Berry dengan ukuran SERVQUAL (*service quality*) dengan 5 indikator seperti *tangible, realibility, assurance, emphaty, dan responsivines*.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan referensi bagi YPAC untuk lebih mengoptimalkan pelayanan pendidikan bagi Penyandang Disabilitas Tunadaksa.