

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN

#### 4.1 Gambaran Lokus Penelitian

##### 4.1.1 Profil Lembaga

YPAC Jakarta adalah organisasi berbasis komunitas yang dikenal sebagai Human Services Organization (HSO) yang fungsi utamanya adalah memelihara atau meningkatkan kesejahteraan pribadi individu dengan membentuk atau mengubah atribut individualitas. YPAC juga memiliki tanggung jawab untuk mensosialisasikan kembali mereka yang tidak memenuhi perannya. Dalam hal ini yang menjadi subjek sosialisasi adalah anak-anak penyandang disabilitas fisik termasuk penyandang *cereral palsy* (CP).

YPAC Jakarta adalah lembaga swadaya masyarakat (LSM). Pelayanan bagi penyandang disabilitas meskipun diselenggarakan oleh YPAC memiliki satu tujuan yaitu pengembangan kelompok klien baik dari segi kemandirian maupun pemberdayaan sosial dan peningkatan kapasitas individu sesuai dengan kemampuannya dimana tujuan akhir dari rangkaian upaya tersebut adalah untuk menciptakan kebahagiaan bagi anak khususnya anak berkebutuhan khusus.

YPAC berfokus pada anak-anak cacat fisik (disabilitas). Cacat fisik adalah kelainan pada anggota badan termasuk tulang otot dan persendian baik secara struktural maupun fungsional (termasuk karena kelainan otak seperti pada kasus *palsi sereral* atau kelainan bentuk yang disebabkan oleh virus kusta) sehingga dapat menjadi hamatan untuk operasi yang sebenarnya. Memang apa yang termasuk dalam kategori cacat fisik sangat beragam sifatnya berkaitan dengan berbagai bentuk cacat fisik. Ciri-ciri fisik penyandang disabilitas antara lain: anggota badan yang patah, lengan yang diamputasi, tulang sendi yang tidak normal, otot dan persendian lainnya

(termasuk kekakuan atau bahkan kelemahan tulang pada kasus palsi sereral atau pembesaran kepala pada hidrosefalus retraksi tulang pada polio). Berdasarkan pengertian di atas *palsi sereral* ini termasuk dalam jenis *quadriplegia*.

YPAC adalah organisasi non-profit atau non-pemerintah (LSM) di mana YPAC bekerja dengan organisasi lain untuk melakukan kegiatan. Kemitraan ini tidak mengikat dan dimaksudkan untuk mendapatkan dukungan dalam bentuk sponsorship.

Organisasi mitra YPAC adalah organisasi nasional atau internasional yang menangani kemanusiaan dan anak-anak penyandang disabilitas. Organisasi-organisasi ini termasuk lembaga pendanaan bisnis lembaga pemerintah dan LSM lainnya.

Bidang yang ditangani oleh YPAC adalah pemberian pelayanan kepada anak-anak cacat fisik dan cacat ganda akibat *cerebral palsy* (CP) dan keterbelakangan mental (MR) *autisme down syndrome*. Kita tidak boleh lupa bahwa anak-anak yang juga pelanggan YPAC belum dewasa secara mental sehingga di YPAC banyak pelanggan yang berusia di atas 18 tahun. Bentuk-bentuk pemberian pelayanan adalah pelayanan kesehatan pelayanan pendidikan dan pelayanan sosial.

YPAC Jakarta adalah salah satu dari 16 akademi YPAC yang tersebar hampir di seluruh Indonesia termasuk Banda Aceh, Bandung, Denpasar, Jember, Makasar, Malang, Medan, Manado, Padang, Palembang, Pangkal Pinang, Semarang, Surabaya, Surakarta, dan Ternate. YPAC Jakarta beralamat di Jalan Hang Lekiu III 19 Blok F IV, Desa Gunung, Kecamatan Kebayoran Baru, Jakarta Selatan, 12120. Telp 021723123-021726051.

Layanan yang diberikan oleh YPAC bersifat inovatif dimana layanan ini dimaksudkan untuk mendorong dan membantu kliennya khususnya anak-anak penyandang disabilitas untuk mengatasi kesulitan mereka sendiri agar tidak membebani diri mereka sendiri tergantung pada orang lain dalam kehidupan sehari-hari. Bentuk pelayanan YPAC diberikan langsung oleh pelayanan kesehatan dengan memberikan terapi pendidikan formal atau sekolah

dan pengembangan keterampilan sesuai dengan disabilitas dan potensinya melalui lamaran pekerjaan.

YPAC adalah platform sosial yang membahas isu-isu terkait dengan upaya masyarakat untuk perubahan termasuk penyediaan layanan kepada anak-anak penyandang cacat melalui proses yang panjang dengan berbagai rangsangan dan latihan rutin harus berhasil diselesaikan dan diikuti.

Melalui upayanya, YPAC berharap anak-anak penyandang disabilitas ini mendapatkan kemampuan yang lebih baik. Selain itu YPAC juga terus berupaya meningkatkan kepercayaan pelanggan di masyarakat memberikan posisi baru kepada anggotanya serta meningkatkan potensi yang masih dimiliki oleh anak-anak penyandang disabilitas.

Perubahan yang dilaksanakan oleh YPAC melalui proses pemberian insentif dan latihan secara teratur kepada anak-anak penyandang disabilitas akan mendorong perubahan atau setidaknya mencegah terjadinya kegagalan. Oleh karena itu jelas bahwa pemberian pelayanan dilakukan secara perlahan dan bertahap melalui proses yang tidak singkat.

Upaya memanfaatkan waktu luang juga diselenggarakan dengan menawarkan kegiatan yang bermanfaat dan produktif. Seperti di Unity Karya dimana mahasiswa melakukan berbagai aktivitas keterampilan kemudian menciptakan karya yang bisa dijual dan dimonetisasi.

YPAC memiliki beberapa fungsi yaitu: 1) fungsi preventif yang bertujuan untuk mencegah pelanggan yang sudah cacat agar tidak mengalami kegagalan yang lebih serius; 2) fungsi rehabilitatif diwujudkan melalui proses yang memungkinkan penyandang disabilitas untuk meningkatkan atau mempertahankan kemampuannya; 3) fungsi perkembangan yang berkaitan dengan tujuan layanan pendidikan YPAC yaitu membina dan mempersiapkan peserta didiknya melalui pemerolehan keterampilan dan pendidikan.

#### **4.1.2 Visi Misi YPAC Jakarta**

Visi : Menjadi pusat karya disabilitas terutama bagi para penyandang CP di Jakarta

Misi :

1. Memberikan keragaman aktivitas agar disabilitas dapat mencapai “well-being” sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya.
2. Memberikan pelatihan keterampilan sesuai dengan minat dan kemampuan yang dimilikinya.
3. Memberikan akses bagi disabilitas untuk dapat berpartisipasi secara sosial dan ekonomi sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya.

#### 4.1.3 Visi Misi SLB D-D1 YPAC Jakarta

Visi: Sekolah yang memberikan pelayanan pendidikan bagi peserta didik Tunadaksa, menjadi manusia mandiri sesuai kemampuannya, beriman, bertaqwa, sehat, dan berhasil guna dalam kehidupan sehari-hari

Misi :

1. Menggali dan mengembangkan potensi peserta didik
2. Meningkatkan mutu pelayanan pendidikan
3. Mewujudkan lingkungan belajar yang kondusif
4. Menumbuhkan sikap percaya diri melalui kegiatan pembelajaran



**Gambar 4.1 (Visi dan Misi)**

*Sumber : (Dokumentasi Pribadi)*

#### 4.1.4 Sejarah Singkat

Sejarah berdirinya YPAC diawali dengan perkembangan rehabilitasi di bidang gangguan fisik di Indonesia yang dipimpin oleh Prof. Soeharso seorang ahli bedah ortopedi bekerja sama dengan Pak Soeroto untuk mendirikan klinik prostetik sekaligus merawat korban perang kemerdekaan yang kemudian menjadi pusat rehabilitasi penyandang cacat atau disebut Pusat Rehabilitasi pada tahun 1952 di kota Solo.

Dalam perkembangannya selain menangani rehabilitasi fisik akibat perang, pusat rehabilitasi juga menangani penyandang cacat karena sebab lain termasuk anak-anak. Saat itu masalah penyakit ini sedang melanda anak-anak dan meningkat pesat. Namun anak-anak yang terkena penyakit ini belum mendapat perhatian khusus sementara masalah itu tampaknya tidak bisa dibiarkan lebih lama karena khawatir akan lebih banyak penderita anak-anak cacat.

Dan akhirnya pada tanggal 5 Februari 1953 Prof. Dr. Soeharso mendirikan Yayasan Pembinaan Anak Cacat (YPAC) sebuah organisasi sukarela yang mengasuh anak-anak penyandang disabilitas seperti penderita polio di Solo. Keberadaan yayasan ini pada awalnya dikaitkan dengan pusat rehabilitasi orang dewasa dimana secara umum prinsip operasionalnya sejalan dengan apa yang dilakukan oleh pusat rehabilitasi orang dewasa hanya saja dalam pendidikan umum lebih diprioritaskan. Kemudian akhirnya pusat anak harus independen dari pusat rehabilitasi orang dewasa.

Kemudian pada tanggal 5 November 1955, Ny. Hj. Armistiani Soemarno Sosroatmodjo (alm) istri Gubernur DKI Jakarta saat itu mendirikan kantor perwakilan di Jakarta yang kemudian menjadi YPAC Cabang Jakarta. Dalam perkembangannya berdasarkan keputusan Musyawarah Nasional YPAC di Balitahun 2003. YPAC cabang Jakarta merdeka dengan nama Yayasan Pembinaan Anak Cacat Jakarta atau disingkat YPAC Jakarta sesuai dengan akta pendirian No. 4 pada tanggal 26 Mei 2003.

YPAC Jakarta pada awalnya menangani kasus polio pada waktu itu, namun dengan perkembangan dan modernisasi ilmu kedokteran terjadi

pergeseran ke arah *cerebral palsy* yang biasa kita sebut dengan CP. YPAC Jakarta adalah organisasi sosial nirlaba non-pemerintah yang beroperasi dengan prinsip bahwa setiap manusia berhak untuk mengembangkan kepribadian dan setiap manusia memiliki hati nurani dan tanggung jawab sosial terhadap sesama.

1. Akta Pendirian Yayasan Nomor 4 tanggal 26 Mei 2003, Notaris Milly Karmila Sareal SH
2. Akta Perubahan Nomor 8 tanggal 16 Oktober 2006, Notaris Milly Karmila Sareal SH
3. Surat Keputusan Menteri Hukum dan HAM tanggal 20 Desember 2006 Np. C-2971.HT.01.02.TH.2006
4. Berita Negara RI Tanggal 10 April 2007 Nomor 29 Tambahan No.359 Tahun 2007
5. Akta Perubahan tanggal 27 Mei 2010 No,or 13, Notaris R.Veronica Soelarsi D.R.L, SH
6. Keputusan Menteri Hukum dan HAM tanggal 24 Juni 2010
7. Berita Negara RI tanggal 15/3/2013 Nomor 22 Tambahan No.21.AD tahun 2013
8. Akta Pernyataan Keputusan Rapat tanggal 3 Juni 2013, tentang Susunan Organ Yayasan 2013-2018, Notaris R.A Veronica Soelarsi D.R.L, SH
9. Tanda Daftar Yayasan/Badan Sosial Nomor 14.31.74.07.1002-032
10. Surat Izin Lembaga Kesejahteraan Sosial Nomor 014.12120.004
11. Surat Keterangan Domisili Yayasan YPAC Jakarta Nomor 517/24.3.0/31.74.07.1002/-1.824.27/2015
12. Surat Izin Operasional Penyelenggaraan Pendidikan Nomor 6185/-1.851.232
13. Surat Izin Penyelenggaraan Klinik Pratama Nomor 6597/1.779.3
14. NPWP No.02.406.690.4-064.000
15. Surat Keterangan Terdaftar DitJen Pajak No. PEM-3553/WPJ.04/KP.1003/2004

Yayasan Pembinaan Anak Cacat (YPAC) sebagai organisasi sosial yang bergerak di bidang penerimaan anak penyandang disabilitas, sangat berkepentingan dengan berbagai perkembangan di bidang pendidikan. Pada awalnya, pengabdian YPAC dimulai dengan pendirian Sekolah Luar Biasa (SLB). Layanan ini awalnya ditujukan untuk korban polio yang hanya cacat fisik dan masih bisa bersekolah secara penuh. Pasien polio mengalami kelumpuhan otot yang menyebabkan otot berkontraksi dan melemah, peradangan akibat virus polio yang menyerang sumsum tulang belakang sering terjadi pada anak-anak dari usia 26 tahun.

Namun seiring dengan perkembangan kemajuan kedokteran di bidang ini, ditemukannya tablet anti polio dan upaya pemberantasan penyakit dengan vaksinasi. Melakukan vaksinasi atau vaksinasi polio pada usia dini, jumlah anak setelah polio semakin hari semakin berkurang. Keadaan ini pada akhirnya mengubah pelayanan YPAC Jakarta yang dulunya khusus untuk anak polio, kemudian khusus untuk anak *cerebral palsy* (CP), karena di Jakarta masih sangat sedikit panti sosial yang menyediakan pengobatan bagi penderita CP.

#### **4.1.5 Tujuan dan Fungsi Lembaga**

Tujuan didirikannya YPAC Jakarta adalah:

Maksud dan tujuan didirikannya YPAC Jakarta adalah sebagai berikut:

1. Memajukan, dalam arti istilah, mempersiapkan anak-anak penyandang disabilitas ganda/multipel, agar dapat hidup di masa depan sebagai anggota masyarakat yang produktif.
2. Mendukung pemerintah dalam upaya menjamin kesejahteraan anak secara umum

Fungsi pendirian YPAC Jakarta adalah:

Untuk memelihara atau meningkatkan kesejahteraan pribadi individu dengan membentuk atau memodifikasi atribut pribadi mereka. YPAC juga

memiliki tanggung jawab untuk mensosialisasikan kembali mereka yang tidak memenuhi perannya

#### **4.1.6 Program Kegiatan**

Layanan pendidikan khusus YPAC Jakarta meliputi pendidikan dan pengasuhan anak berkebutuhan khusus yang dalam bahasa Kementerian Pendidikan Nasional (Depdiknas) disebut sekolah luar biasa khusus untuk anak berkebutuhan khusus (D-D1).

##### **1. Tingkat Observasi**

Sebelum masuk SLB YPAC, anak tunadaksa harus terlebih dahulu menyelesaikan tingkat observasi. Tingkat observasi adalah kelas awal dimana setiap anak melakukan observasi yang waktunya disesuaikan dengan kebutuhannya. Hasil dari observasi ini adalah untuk menentukan dimana anak akan ditempatkan di dalam kelas sesuai dengan kemampuannya.

##### **2. Jenjang Pendidikan Pra Sekolah (TKLB Tunadaksa)**

Lamanya waktu seorang anak berada pada tingkat ini adalah sekitar 36 bulan. Setelah mengamati dan melalui tiga tingkatan TKLB, dapat diketahui tingkat kecerdasan masing-masing siswa. Untuk siswa yang kecerdasannya normal, bisa masuk Sekolah Dasar Luar Biasa D (SDLB-D).

##### **3. Tingkat Sekolah Dasar**

###### **a. SDLB Tunadaksa / D-D1**

SDLB D bisa dikatakan mirip dengan SD, bedanya siswa SDLB D memiliki kelainan fisik, tetapi mereka diajar di bawah program pendidikan umum karena memiliki tingkat pendidikan yang tinggi dan mampu lulus ujian akhir nasional atau UN. Di kelas ini terdapat anak-anak yang tidak dapat mengikuti kurikulum sekolah umum di tingkat SD, kebanyakan adalah anak CP/siswa, sehingga siswa tersebut memerlukan kurikulum khusus.



#### 4. Tingkat Sekolah Menengah Pertama

##### a. SMPLB Tunadaksa / D-D1

Level ini merupakan lanjutan dari SDLB Tunadaksa / D-D1.

##### b. SMALB Tunadasa / D-D1

Level ini merupakan lanjutan dari SMPLB Tunadaksa / D-D1.

##### c. Unit Produksi/Pekerjaan

Di SMA Khusus Penyandang Cacat/Tempat Kerja memberikan pelatihan kerja shelter (Bengkel Suaka) bagi lulusan SMA Luar Biasa yang terpisah Handicap/D-D1 dan SMALB.

#### 5. Program Khusus SMPLB

Dalam Kurikulum Khusus SMPLB ini, kemampuan mereka dikembangkan tetapi tidak dapat mengikuti petunjuk seperti pada Bagian D/D1, dan ditempatkan pada kategori anak-anak yang mampu, karena sebagian besar siswa termasuk dalam kategori Penderita *Cerebral Palsy* yang sudah parah, sehingga kemampuannya sangat terbatas dan membutuhkan bantuan orang lain untuk melakukan aktivitas hidup sehari-hari. Kelas SMPLB Luar Biasa dibagi menjadi tiga kelompok berdasarkan tingkat keparahan keterbatasan fisik dan mental siswa SMPLB Luar Biasa, yaitu:

- a. Grup A; di mana siswa tersebut memiliki tingkat CP dan MR paling ringan dari siswa SMPLB tertentu, tetapi lebih parah daripada siswa di sekolah atau unit pembelajaran YPAC lain, masih dapat berbicara, bahkan minimal, dapat dengan mudah dikendalikan dan perilakunya dapat diprediksi.
- b. Grup B; di mana siswa memiliki tingkat keparahan CP dan MR antara kategori dan C, tidak mungkin untuk mengatakan dengan jelas, tetapi perilaku mereka dapat diprediksi dan masih dapat dikelola.
- c. Grup C; dimana rata-rata siswa dengan CP (*cerebral palsy*) dan RM (retardasi mental) yang merupakan kelas terberat dari semua kelas YPAC, mampu bergerak aktif, berbicara tidak jelas, dan berperilaku sulit ditebak. Karena siswa SLB SMPLB hanya dapat membina, tidak

seperti siswa SLB YPAC lainnya, maka SLB SMPLB memiliki kurikulum yang berbeda dengan SLB, membedakan TK, SD, SMP dan YPAC. Kurikulum juga disusun berdasarkan kesepakatan dengan guru-guru SLB. Kurikulum Kekhususan SMPLB mencakup pengembangan mobilitas, pendidikan, terapi, dan pelatihan swadaya. SMPLB ini sebelumnya dikenal sebagai unit pendukung. Perubahan nama pada awal 2009 terjadi karena nama Kotak Donasi tidak memenuhi kriteria nama sekolah luar biasa yang ditetapkan Kementerian Pendidikan Nasional. Perubahan nama ini tidak memerlukan perubahan sistem.

6. Kegiatan lain yang dilakukan di bagian pendidikan

a. Terapi Musik

Berlatih musik menurut metode “ORFF” adalah perpaduan seni dan praktik dalam pengalaman yang menggembirakan dan menginspirasi. Irama dan lagu yang dihasilkan menginspirasi anak-anak untuk berkreasi dalam melakukan gerakan-gerakan yang sebelumnya tidak bisa mereka lakukan. Latihan ini disebut terapi gerakan dan suara/vokal.

b. Olah Raga

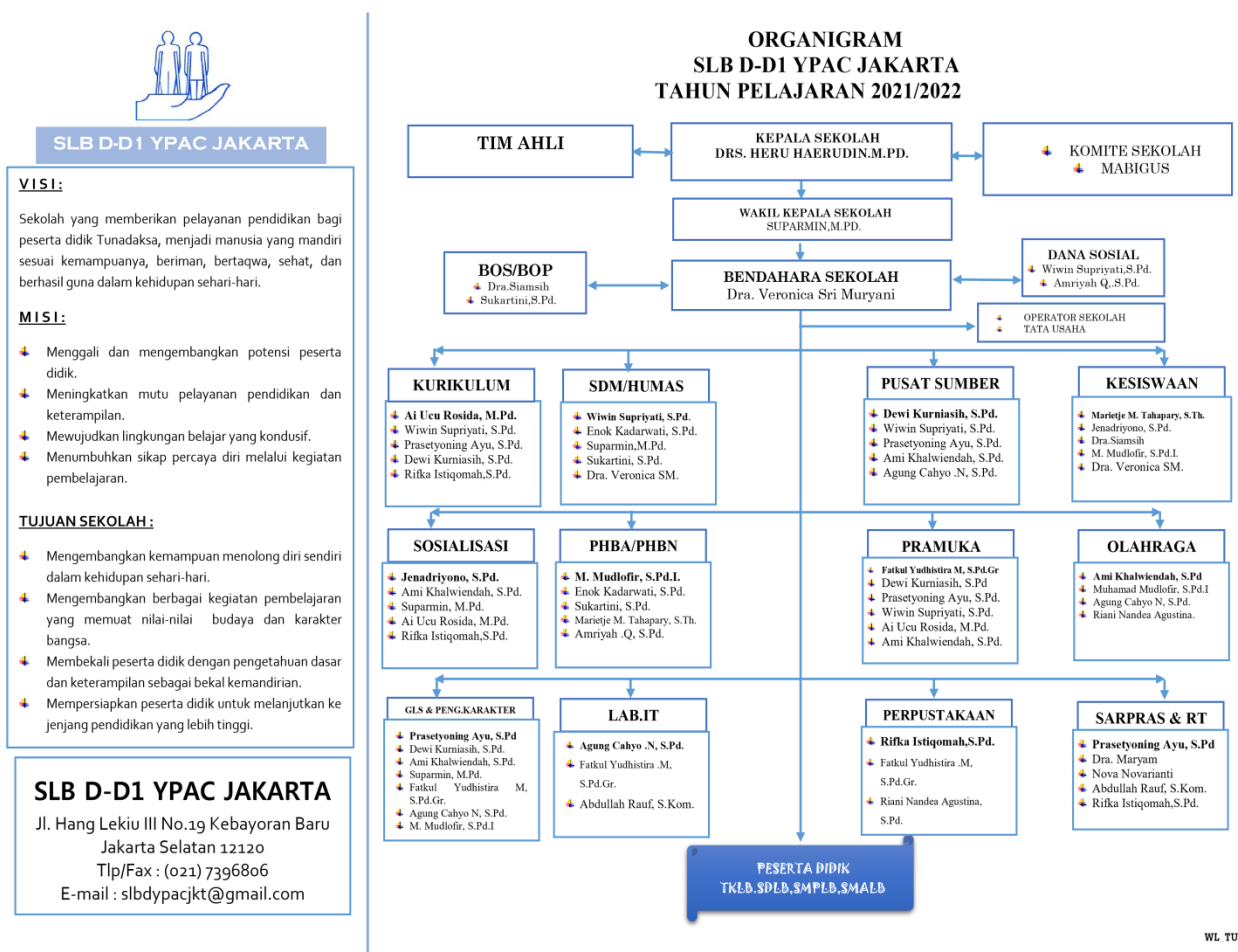
Diselenggarakan setiap hari Jumat. Anak/siswa dibagi menjadi beberapa kelompok, sesuai dengan status disabilitasnya masing-masing.

c. Kepramukaan

Mendirikan/meresmikan Kelompok Depan Pramuka Khusus (Gudep: 10671068). Pelatihan berlangsung dua kali sebulan pada hari Sabtu.

d. Sosialisasi

Program ini bertujuan untuk menjadi salah satu langkah dalam mengenalkan mahasiswa pada dunia luar. Selain itu, kegiatan ini juga berfungsi sebagai sarana menghibur siswa dengan mengunjungi museum, taman bermain, staf, kebun binatang dan tempat lainnya.



WL TU

**Gambar 4.2 (Struktur Organisasi)**

*Sumber : (Dokumentasi Instansi)*

#### 4.1.7 Struktur Organisasi SLB D-D1 YPAC Jakarta

- A. Susunan Organisasi terdiri dari :
- i. Kepala Sekolah
  - ii. Tim ahli
  - iii. Komite sekolah
  - iv. Wakil Kepala Sekolah
  - v. Kurikulum
  - vi. SDM/Humas
  - vii. Sosialisasi
  - viii. Pusat Sumber

- ix. Kesiswaan
- x. Pramuka
- xi. Olahraga
- xii. Perpustakaan
- xiii. SARPRAS dan RT
  - B. Susunan Organisasi perbendaharaan :
    - i. BOS/BOP
    - ii. Dana Sosial

#### **4.1.8 Tujuan SLB D-D1 YPAC**

1. Mengembangkan kemampuan menolong diri sendiri dalam kehidupan sehari-hari
2. Mengembangkan berbagai kegiatan pembelajaran yang memuat nilai-nilai budaya dan karakter bangsa
3. Membekali peserta didik dengan pengetahuan dasar dan ketrampilan sebagai bekal kemandirian
4. Memepersiapkan peserta didik untuk melanjutkan ke jenjang yang lebih tinggi

#### **4.1.9 Sarana dan Prasarana SLB D-D1 YPAC Jakarta**

##### **1. Ruang kelas**

Kondisi	Jumlah
Total	29
Baik	4
Rusak ringan	25
Rusak sedang	0
Rusak berat	0

##### **2. Laboratorium**

Laboratorium	Kondisi				Jumlah
	Baik	Rusak ringan	Rusak sedang	Rusak berat	

Total	3	0	0	0	3
IPA	0	0	0	0	1
Bahasa	0	0	0	0	0
IPS	0	0	0	0	0
Komputer	2	0	0	0	0

### 3. Perpustakaan

Kondisi	Jumlah
Total	2
Baik	1
Rusak ringan	1
Rusak sedang	0
Rusak berat	0

### 4. Ruang kelas

Ruang kelas	29
Guru	20
Sanitasi siswa	2
Siswa :	
Laki-laki	33
Perempuan	25

#### 4.2 Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini berdasarkan data dan fakta yang ada di lapangan berdasarkan hasil wawancara dengan informan yang mengacu pada indikator penerapan kualitas pelayanan publik dari Parasuraman dan Zeithmal Berry 1998 Indikator tersebut dijadikan sebagai tolak ukur bagaimana suatu kualitas pelayanan berhasil diterapkan atau tidak. Sehingga hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan oleh instansi terkait untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai.

Kegiatan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan pelayanan pendidikan yang ada pada Sekolah Luar Biasa D-D1 YPAC Jakarta.

Penelitian ini menemukan banyak informasi dan fakta di lapangan dari para informan mengenai mekanisme serta keberhasilan penerapan pelayanan pendidikan yang telah dilakukan. Namun, dalam sebuah penerapan pelayanan pada masa pandemipasti terjadi hambatan yang wajib untuk di evaluasi kembali oleh seluruh stafferkait. Hasil penelitian meliputi adanya perbandingan sistem pelayanan pendidikan yang dilakukan pada masa sebelum pandemi dan pada masa pandemi, hasil wawancara, serta pengamatan yang dilakukan di lapangan terkait Pelayanan Pendidikan di SLB D-D1 YPAC Jakarta.

Dengan data hasil wawancara dan observasi yang dilakukan, maka pembahasan tentang hasil penelitian ini mengacu kepada ke 5 indikator kualitas pelayanandari Parasuraman dan Zeithmal Berry 1998. Hasil penelitian diuraikan seperti di bawah berikut ini :

#### **4.2.1 Hasil Wawancara**

Pembahasan ini, memaparkan hasil wawancara yang sudah dilakukan oleh beberapa narasumber yang terbagi menjadi *key informan*, *informan 1*, *informan 2*, dan *informan 3* hasil wawancara tersebut mengacu kepada 5 indikator mengenai kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman dan Zeithmal Berry (1998).

##### **A. Berwujud (*Tangible*)**

*Tangible* merupakan kemampuan suatu instansi dalam menunjukkan eksistensiya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasaran fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Penampilan disini menjelaskan bagaimana tata cara berpenampilan yang sesuai dengan standar operasional pelayanan.

Kemampuan sarana meliputi fasilitas fisik contohnya seperti ruang kelas, alat penunjang pembelajaran, perlengkapan dan peralatan yang digunakan yang berbasis teknologi seperti room zoom yang digunakan sebagai

alat penunjang pembelajaran pada masa pandemi. Berarti dalam memberikan pelayanan, setiap orang yang menginginkan pelayanan dapat merasakan pentingnya bukti fisik yang ditunjukkan oleh pengembang pelayanan, sehingga pelayanan yang diberikan memberikan kepuasan. Bentuk pelayanan bukti fisik biasanya berupa sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia, teknologi pelayanan yang digunakan, performance pemberi pelayanan yang sesuai dengan karakteristik pelayanan yang diberikan dalam menunjukkan prestasi kerja yang dapat diberikan dalam bentuk pelayanan fisik yang dapat dilihat.

Hal ini disampaikan ketika wawancara dengan Kepala Sekolah Luar Biasa D-D1 YPAC Jakartaselaku *informan 1*, mengungkapkan sebagai berikut:

“Dalam berpenampilan, SLB sudah pasti memiliki peraturan tata cara berpenampilan. Misalnya seperti menggunakan pakaian yang sopan dan rapi, menggunakan celana bahan serta kemeja, sepatu pantofel dan rambut tidak boleh gondrong. Terdapat juga perbedaan dalam penggunaan fasilitas pada sebelum dan pada masa pandemi. Ya pasti ada perbedaan, memang anak pada masa pandemi membutuhkan pelayanan pendidikan dan terapi. Bagian terapi juga menggunakan APD dalam melakukan pelayanan. Kalo untuk layanannya sama dengan sebelumnya, hanya saja pada masa pandemi anak tetap membutuhkan pelayanan pendidikan dan terapi. Terkait kuantitas, pada masa pandemic, mereka membutuhkan kuota, minimal memiliki hp dan laptop untuk menerima informasi dari gurunya. walaupun masa pandemi mereka tetap mendapatkan hak pendidikan dengan guru mengirimkan materi baik melalui email, whatsapp yang dipantau oleh walinya, belajar campuran, dan tatap muka melalui zoom. Jadi belajar campuran itu misalnya seluruh murid dibagi menjadi 2 sesi belajar yaitu belajar campuran seperti 50% di rumah, 50% disini yang disebut juga sebagai pembelajaran hybrid. Pembelajaran hybrid itu metode pembelajaran dengan menggabungkan dan mengkombinasikan antarpembelajaran daring dan pembelajaran tatap muka (PTM). Sehingga dalam melakukan pembelajaran, ada kalanya peserta didik dan guru bertatap muka langsung dikelas dan ada kalanya melakukan pembelajaran jarak jauh (PJJ). Nah terkait kualitasnya, dalam melakukan pembelajaran pada masa pandemi secara daring sudah pasti kualitas sarannya tidak maksimal serta mendapatkan kendala terlebih pada masa pandemi. Banyak juga mahasiswa yang lulusan covid, apa-apa online. Jadi penilaian otentik itu tidak bisa ditetapkan. Untuk sekolah sudah jelas di DKI dengan SK Menteri misal guru sudah lebih dari 50% di vaksinasi, siswanya sudah

lebih dari 50% vaksin juga, maka jika sudah memenuhi kriteria sekolah bisa melaksanakan pembelajaran tatap muka”

Berdasarkan wawancara diatas yang dipaparkan oleh Kepala Sekolah SLB D-D1 YPAC Jakarta dan merupakan *informan 1* didalam penelitian ini, menyatakan bahwa didalam peraturan yang diberlakukan oleh SLB D-D1 YPAC Jakarta sangat ketat seperti halnya dalam berpenampilan, dengan penampilan yang tertara rapi sesuai SOP yang telah ditetapkan oleh sekolah. Dalam hal ini, beliau mengutarakan terkait perbedaan yang dialami sebelum dan sesudah masa pandemi covid-19 yaitu dari segi penggunaan fasilitas, seperti halnya pada layanan terapi yang menggunakan APD sebagai salah satu protocol kesehatan bagi tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan. Terkait kuantitasnya beliau mengemukakan pendapatnya yaitu dengan adanya kuota dan minimal adanya handphone sebagai sarana atau media untuk mendapatkan informasi materi yang diberikan oleh guru-guru sebagai bentuk layanan pendidikan ditengah pandemi covid-19, dengan menggunakan metode pembelajaran *hybrid* dengan hitungan 50% menerapkan pembelajaran jarak jauh (PJJ) dan 50% menerapkan pembelajaran tatap muka (PTM). Dalam kualitasnya terdapat beberapa kendala yang diakibatkan adanya pandemi ini, dan sesuai SK DKI bahwa dengan 50% vaksinasi oleh guru dan 50% vaksinasi murid, maka dengan begitu dapat terciptanya pembelajaran tatap muka.

Mengenai kualitas sarana prasarana dalam pembelajarannya juga diungkapkan oleh Wakil Kepala Sekolah sekaligus sebagai pengajar di SLB D-D1 YPAC Jakarta selaku *key informan* sebagai berikut :

“Sarana nya tidak jauh beda dengan anak-anak regular biasanya, hanya saja ada beberapa layanan khusus untuk anak-anak misal bentuk kursinya yang berbentuk roda, meja yang diikat, sesuai dengan kecacatan dan kebutuhan anak nya. misal anak saya bernama randi kalo duduk di kursi biasa kan kakinya gantung maka dibawahnya dibuatkan semacam injakan yang fleksibel bisa dinaikkan dan diturunkan. Nah itu sarana nya sudah pasti menyesuaikan dengan kondisi kecacatan anaknya. Kita sebisa mungkin memfasilitas sesuai kebutuhan anaknya. Kalo pada masa belajar dirumah, online kemarin kita kalau dirumah ya otomatis apa yang ada dirumah ya. Ada yang belajar di kursi roda, kursi biasa, atau duduk



dibawah. Kalau alat untuk pembelajaran guru-guru menggunakan zoom dan puisis. Dalam proses belajarnya sendiri itu kita bicara kepada satu kelas saja ya. Kebetulan dalam kelas saya ada satu anak yang memang bisa berkomunikasi, dua anak tidak bisa berkomunikasi. Dua anak yang kondisi fisiknya dan sensoriknya masih oke, satu agak sulit karena ada kekakuan dalam ototnya. Jadi setiap pembelajaran mesti semuanya kita bantu. Jadi kalau terkait kuantitas seberapa yang mengerti, itu tergantung konteksnya apa yang harus disampaikan. Kalau anak saya tingkatnya memang berbeda dengan satu anak lainnya. Ada satu anak yang kemampuannya lumayan, dan dua anak ada yang tidak mampu berkomunikasi dengan baik, jadi komunikasi secara verbal dengan bahasa tubuh dan kalo kita melakukan pembelajaran mau tidak mau gurunya kita jadikan sebagai objek dan subjeknya juga. Jadi dua murid ini harus lebih dibantu. Terkait pemahaman, itu tergantung apa yang kita ajarkan. Rata-rata saat pembelajaran matematika ya, bisa kita bedakan kemampuannya. Kalau yang lainnya masih sulit ya. Jadi tingkatan kemampuannya itu tidak sama dan disatukan dalam satu kelas. Karena di YPAC dalam ujian, misal di umum ulangan harian berbeda-beda soalnya karena kemampuannya berbeda. Misal yang satu soal 1-5 yang satunya 1-10. Jadi SLB mengajarkan tidak berdasarkan kurikulum yang ada, guru bisa mengajarkan sesuai dengan yang dibutuhkan anak. Jadi di dalam kelas itu pasti ada yang pintar, dan lainnya. Mungkin itu salah satu kesulitan bagi orang luar, tetapi sudah biasa bagi pengajar SLB. Untuk kualitasnya pasti ada kendala ya, terlebih pembelajaran masa pandemi ini yang dilakukan secara online dengan keterbatasan anak-anak tunadaksa. Pastinya siswa mengalami kesulitan karena tidak di damping kami para guru. Tapi kami sebisa mungkin memberikan materi untuk disampaikan melalui walinya”

Berdasarkan wawancara diatas dengan Wakil Kepala Sekolah dan Pengajar SLB D-D1 YPAC Jakarta, yaitu *key informan* dalam penelitian ini, beliau berpendapat bahwasannya sarana yang ada di SLB D-D1 YPAC Jakarta selalu menyesuaikan kendala atau penyakit yang dialami oleh peserta didik, dengan pembelajaran jarak jauh sebagai metode pembelajaran selama pandemi covid-19 dengan penggunaan zoom dan puisis sebagai sarana penyampaian materi untuk peserta didik. Dalam penyampaian materi yang diberikan guru kepada peserta didik menggunakan berbagai bentuk dan jenis komunikasi, apabila terdapat murid yang memang kurang memiliki kemampuan dalam mehami komunikasi yang diberikan, maka guru menggunakan komunikasi tidak langsung atau komunikasi non verbal, atau menggunakan objek sebagai bentuk komunikasi tersebut, dan di dalam SLB guru memberikan materi tidak

berdasarkan kurikulum, melainkan berdasarkan kebutuhan dari peserta didik sebagai bentuk layanan pendidikan yang dilakukan oleh SLB D-D1 YPAC Jakarta. Berdasarkan kualitasnya, beliau berpendapat terdapat beberapa kendala terlebih dalam mengajar anak-anak tunadaksa yang memang sangat memiliki kekurangan.

Mengenai kualitas sarana prasarana dalam pengadministrasiannya diungkapkan oleh tata usaha atau pengadministrasian di SLB D-D1 YPAC Jakarta selaku *informan 2*, sebagai berikut :

“Terkait pengajuan pemberkasan sebelum peserta didik mendapatkan pelayanan jasa pendidikan yaitu pertama kita bisa ke resepcionist, dari resepsionis berkasnya itu terdapat form yaitu form dapodik yang akan diinput oleh operator sekolah. Kemudian ada syaratnya yaitu seperti melengkapi KTP orang tua, KK, Akte, kemudian surat kesehatan itu aja sih, dan psikolog. Terkait sarana prasarana nya kurang efektif yah,baru saja kemarin pandemi itu kan libur juga yah jadi hanya bisa menunggu orang tua untuk memfotokan berkasnya yang kemudian difoto dan dikirimkan, tetapi kalo memang itu berkasnya bisa dikirim sih, ada yang kirim by pos kemarin satu orang tapi kalau yang lain belum, sampe sekarang pun mereka belum nyerahin langsung. Teknologi yang kami gunakan yaitu komputer kalau dari pelayanan pendidikannya yah, kalau dari pemerintahnya itu ada sistem-sistemnya, sistemnya itu kaya ngisi link kehadiran gitu, siswa itu ada linknya dari pemerintah. Untuk kualitas nya sendiri ya standar lah mba, tidak ada yang luar biasa jadi ya biasa aja sih normal, komputer saja rata-rata selama ini yang di sekolah seperti itu, mesin fotocopy kita juga tidak punya dan tidak ada. Kalau mesin print nan ada, fotocopy saja tidak ada, biasanya kalau itu dari print nan langsung saja”

Berdasarkan wawancara diatas dengan *informan 2* didalam penelitian ini, terlebih didalam sistem atau proses pengadministrasian memang terdapat beberapa kendala terlebih selama pandemic covid-19 yang berkas-berkas tersebut hanya bisa di berikan melalui media sosial yang artinya hanya menunggu respon dari masing-masing orang tua siswa, berkas tersebut meliputi KTP orang tua, akte, surat kesehatan, dan lainnya. Dari beberapa perangkat teknologi yang digunakan hanya berbasis komputer dan media sosial sebagai bentuk pelayanan, namun dalam pelayanan pendidikan itu

hanya dari pemerintah dan memiliki sistem-sistem, dengan kualitasnya yang cukup untuk menciptakan bentuk kualitas pelayanan.

Kemudian mengenai tanggapan wali siswa selaku *informan 3* terkait pemberian fasilitas oleh YPAC diungkapkan sebagai berikut :

“fasilitas yang digunakan yakni kuota. Untuk kualitas fasilitas nya sendiri cukup bagus yah, karena kuota disediakan oleh pihak sekolah. Tapi pasti berbeda ya dengan pada saat pembelajaran langsung, karena kan kalau belajar tatap muka langsung fasilitas nya lengkap dan ada pengajar khusus nya juga. Kalo disini ya kita pakai fasilitas seadanya saja”

Berdasarkan wawancara diatas dengan *informan 3* didalam penelitian ini, dalam pemberian fasilitas masa pembelajaran online menurut wali siswa fasilitas nya cukup baik karena adanya pemberian kuota gratis dari pemerintah. Hal ini sesuai dengan yang dikatakan wakil kepala sekolah bahwa kuota diberikan gratis oleh pemerintah. Tapi masih terdapat ketidakpuasan terkait metode yang dilakukan saat online karena tidak ada fasilitas yang lengkap dan menunjang yang membuat metode pengembangan diri siswa sedikit tidak efektif.

## **B. Keandalan (*Reliability*)**

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

Inti pelayanan keandalan adalah setiap pegawai memiliki kemampuan yang andal, mengetahui mengenai seluk-beluk prosedur kerja, mekanisme

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

Hal ini disampaikan ketika wawancara dengan Kepala Sekolah Luar Biasa D-D1 YPAC Jakarta selaku *informan 1*, mengungkapkan sebagai berikut :

“Terkait standar operasional biasanya mengenai peraturan yang ada di dalam SOP Akademik yah biasanya menggunakan SOP peraturan dinas pendidikan. misalnya SOP Penerimaan murid baru, SOP Peraturan disiplin bagi guru-guru dan SOP protokol kesehatan pada masa pandemic. SOP nya jadi memiliki perbedaan pada masa pandemi misalnya menggunakan masker, mencuci tangan, dan ruang tunggu orangtua diluar. SLB D-D1 YPAC Jakarta sudah memenuhi kriteria standar pelayanan, dilihat dari sekolah dinyatakan layak apabila memenuhi 8 Standar yang telah ditentukan oleh pemerintah, apa yang membuat bahwa sekolah sudah dinyatakan layak? yaitu dengan menunjukkan standar kelayakannya dengan akreditasi. Sekolah ini sendiri memiliki akreditasi A. dalam prosedur pembelajaran itu sendiri dulu sebelum masa pandemic masuk pada pukul 07.30, misal pulang harus jam 11 tapi sekarang kan tidak. Sekarang pada masa pandemic masuk pukul 08.00 (sesuai surat dari dinas) dan maksimal 6 jam pelajaran. Pengunjung dibatasi, jaraknya dibatasi, gerak dan mobilitas anak pun disini dibatasi tidak seperti pada masa sebelum pandemi. Banyak sekali perbedaannya yah, kamu bisa lihat di peraturan Gubernur DKI. Dan dari bangun tidur pun guru harus memastikan bahwa keadaan peserta didik dalam keadaan sehat. Dan tentunya mengisi barcode bagi pengunjung sekolah”

Berdasarkan wawancara diatas, *informan 1* mengutarakan bahwa standar operasional menggunakan beberapa SOP, dengan SOP Akademik sebagai SOP peraturan sekolah, SOP Dinas Pendidikan, Penerimaan Siswa

Baru, Peraturan Disiplin, dan SOP Protokol Kesehatan sebagai standar operasional yang digunakan di SLB D-D1 YPAC Jakarta.

Terkait ketepatan dan pemahaman prosedur nya dalam melakukan proses pembelajaran, disampaikan oleh Wakil Kepala Sekolah selaku *key informan* mengungkapkan sebagai berikut :

“Di dalam kurikulum dinas pendidikan, terdapat program khusus yang digunakan SLB sebagai acuan untuk pembelajaran. Alasan menggunakan program ini karena adanya kebijakan pemerintah dimana program tersebut dikhususkan kepada anak-anak disabilitas. Bisa dilihat di web SLB D-D1 YPAC Jakarta ya itu banyak terkait program khususnya. Cara mengajar layanan khusus itu disesuaikan dengan kemampuan anak. Nah anak ini beragam, jadi materi nya juga diberikan sesuai dengan kemampuan anak. Prosus nya itu berfokus dengan kemampuan untuk menolong diri sendiri seperti melakukan kegiatan sehari-hari. Karena visi kita sendiri itu kemandirian jadi mewujudkan anak kita ini minimal menolong dirinya sendiri dan melakukan kegiatan sehari-hari seperti makan, minum, mandi dan makan sendiri. Perbedaan pelaksanaan prosedur sebelum dan pada masa pandemic yaitu yang biasanya kami ajarkan langsung seperti membaca, menulis, dan lainnya, ini harus didampingi oleh orangtua dengan alat yang seadanya. Kami hanya bisa menyampaikan apa yang perlu wali jelaskan, jadi sistem nya diwakili oleh orangtua saat melakukan zoom. Dari permasalahan diatas tentunya memiliki kendala, sudah bukan menghambat lagi, sudah pasti. Jangankan anak-anak SLB ya, anak normal lainnya saja kesulitan. Kalo di kita yaitu anak tidak bisa mengerjakan sesuatu secara mandiri, pasti dengan bantuan. Jadi karena bantuan itu, kita jadi kesulitan melakukan pelayanan karena kita tidak melihat langsung. Jadi nilai yang diberikan juga bagus-bagus karena dibantu oleh wali nya ya. Kalo disini tetap berjalan pendidikan sama dengan anak regular lainnya. Pada masa pandemi anak-anak ini puntetap mendapat hak nya ya, Kesulitan apapun yang anak alami baik dari gerak, bicaranya, tetap diberikan materi walaupun nantinya yang mengerjakan orangtuanya.”

Berdasarkan wawancara diatas dengan *key informan* menyatakan bahwa, pemberian program khusus kepada peserta didik didasarkan pada dinas pendidikan, didalam peraturan dinas pendidikan terdapat program khusus yang hanya ada dan dikhususkan untuk penyandang disabilitas, dan SLB D-D1 YPAC Jakarta memiliki beberapa macam program khusus yang ada dan disesuaikan dengan penyakit dan kemampuan daripada murid-murid penyandang disabilitas. Perbedaan sebelum dan sesudah masa pandemi

terdapat dalam proses pembelajaran, dimana proses pembelajaran seperti, membaca dan menulis diharuskan didampingi oleh orang tua masing-masing murid, dengan kata lain dalam proses pembelajaran jarak jauh memiliki kendala dalam pembelajaran tersebut. Walaupun dimasa pandemi covid 19 murid-murid penyandang disabilitas tetap mendapatkan hak pendidikannya walaupun memiliki kendala dalam proses pembelajaran jarak jauh.

Terkait ketepatan dan keandalan penggunaannya dalam melakukan pelayanan administrasi, disampaikan juga oleh pegawai pada bagian tata usaha atau administrasi selaku *informan 2*, mengungkapkan sebagai berikut :

“Dalam melakukan pelayanan yang tepat biasanya menggunakan laptop, paling kalau selama pandemi karna kan kita butuh data gitu kita ke kepala sekolah, nanti diasampaikan ke wali kelas atau misalnya urgent banget saya langsung ke wali kelas sih, di share ke orang tua, saya butuh kk nih nanti mereka motoin kirim ke saya, nah ada siswa baru nih seperti kemarin pandemi ada siswa baru kita belum ada KK sama Akte kan kaya gitu jadi tidak bisa kan, paling itu aja sih selama pandemi kemarin ini. itu bagian sana kan ada tim assessment dan observasi dan pendidikan juga ada, ada tiga orang. Assessment semua dari medis pendidikan itu semua nanti kalau udah sampe sini tim observasinya dari assessment juga tapi observasi beda lagi dikelas masing-masing sesuai sama observasi kita tiga bulan”

Berdasarkan wawancara diatas dengan selaku *informan 2* dalam penelitian ini, menyatakan bahwa dalam memberikan pelayanan yang tepat menggunakan laptop sebagai alat yang digunakan selama pandemi, karna didalam sistem administrasi yang membutuhkan data-data, dan dengan menggunakan media sosial sebagai sarana dalam berkomunikasi dengan orang tua masing-masing siswa untuk meminta berkas-berkas terkait proses administrasi.

Kemudian ketepatan metode pembelajaran menurut *informan 3* terkait yang dilakukan pengajar pada masa pandemic dalam melakukan pelayanan diungkapkan sebagai berikut :

“dalam metode pembelajarannya sudah cukup baik karena beliau memberikan arahan nya juga jelas. Kami sebagai wali siswa

mempraktekkan apa yang disampaikan oleh para pengajar kemudian diterapkan kepada anak kami. Hanya saja kalau belajar melalui zoom anak-anak terkadang sulit fokus dan susah diajak belajarnya jadi kurang efektif. Selain itu terkadang fokus nya ke hal lain bukan ke hp atau laptop. Kalau langsung kan dia ditangani oleh pengajar nya dan ada fasilitas yang ngebuat dia seneng juga jadi fokusnya lebih baik”

Berdasarkan pemaparan diatas, dapat diperjelas kembali bahwa penerapan pembelajaran melalui zoom disampaikan oleh wali siswa nya, bukan ditangani langsung oleh pengajar khususnya. Bagi wali siswa metode ini dilakukan menimbulkan ketidakefektifan dengan keadaan fokus peserta didik yang suka terganggu dan mudah bosan. Wali siswa merasa bahwa pembelajatan secara langsung memiliki keefektifan yang jauh lebih baik karena banyak fasilitas yang membuat peserta didik mudah menerima pembelajaran sekaligus ditangani oleh pengajar khusus. Namun jika dilihat keseluruhannya, para pengajar sudah andal dalam memberikan pembelajaran, hanya saja keadaan pandemic yang membuat perubahan metode menjadi tidak efektif.

### **C. Jaminan dan kepastian (*Assurance*)**

*Assurance* merupakan pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*). Inti dari bentuk pelayanan yang meyakinkan pada dasarnya bertumpu kepada kepuasan pelayanan yang ditunjukkan oleh setiap pegawai, komitmen organisasi yang menunjukkan pemberian pelayanan yang baik, dan perilaku dari pegawai dalam memberikan pelayanan, sehingga dampak yang ditimbulkan dari segala aktivitas pelayanan tersebut diyakini oleh orang-orang yang menerima pelayanan, akan dilayani dengan baik sesuai dengan bentuk-bentuk pelayanan yang dapat diyakini sesuai dengan kepastian pelayanan.

Hal ini disampaikan ketika wawancara dengan Kepala Sekolah Luar Biasa D-D1 YPAC Jakarta selaku *informan 1*, mengungkapkan terkait peran komunikasi dan kredibilitas sebagai berikut :

“Peran komunikasi yang SLB D-D1 YPAC Jakarta lakukan yaitu dengan tetap memberikan hak nya dalam pendidikan. pemberian materi melalui wali siswa dan lain sebagainya. Untuk meningkatkan kredibilitasnya sendiri (kepercayaan) pada masa pandemic, saya selalu berpesan kepada guru-guru untuk jangan mengabaikan dan menelantarkan anak-anak. Kondisi ini tidak bisa kita jadikan sebagai alasan untuk tidak melayani anak-anak. Salah satu contohnya dengan memberi pelajaran hybrid. Semisal materinya tidak dapat mengerti maka guru bersedia menjelaskannya kembali. Alhamdulillah di ypac ini kita selalu melayani anak-anak. Tetapi dalam tahap perubahan jadwal yang sudah harus tatap muka, hal ini terdapat kendala seperti anak-anak yang sudah terbiasa untuk tidak datang ke sekolah menjadi ke sekolah terlebih dengan keadaan anak-anak yang seperti itu (disabilitas) anak-anak harus adaptasi lagi dan harus menyesuaikan jam tidurnya lagi. Hal ini dilakukan secara pelan-pelan.”

Terkait wawancara diatas dengan *informan 1*, menyatakan bahwa didalam SLB D-D1 YPAC Jakarta selalu memberikan komunikasi didalam layanan pendidikan, terlebih ditengah situasi pandemi dengan tetap memberikan hak siswa-siswi penyandang disabilitas. Beliau berpesan kepada seluruh jajaran SLB D-D1 YPAC Jakarta untuk tidak menelantarkan peserta didik dan tetap memberikan perhatian dan layanan pendidikan terlebih disituasi pandemi bukan menjadi alasan untuk mengabaikannya. Hal tersebut ada ketika adanya perubahan jadwal dan kerja dari PJJ menjadi PTM.

Hal ini juga disampaikan oleh Wakil Kepala Sekolah selaku *key informan* terkait peran komunikasinya terhadap proses belajar mengungkapkan sebagai berikut :

“Metode dilakukan dengan memberikan rangsangan ataupun sentuhan-sentuhan kepada anak-anak. Selain metode dengan melakukan sentuhan, Cara berkomunikasi sama dengan anak regular lainnya. Hanya saja ada beberapa anak yang berkomunikasi melalui *gesture*, jadi kita menggunakan verbal dan non verbal. Kalau anak ada yang tidak bisa bicara alat bantu menggunakan gambar. Dalam berkomunikasi dalam masa online, anak kita di damping oleh pihak eksternal baik orangtuanya, kakanya, dan lain-lain. Kalau saya zoom itu jadwalnya 3 kali seminggu waktunya misal jam 8-10 zoom belajar melalui zoom materinya sudah kita



siapkan semuanya. Mereka kan punya buku, nah kita tampilkan pptnya. Nah bagi anak yang memiliki kesulitan untuk menulis, maka dibantu dengan orang tua nya. kalo disekolah itu kewenangan nya bagi guru kelas untuk membantu. Kebanyakan disini pasti masih banyak dibantu. Terkait peningkatan kompetensi, selama kita menjadi guru, kita tidak boleh berhenti belajar. Apalagi pada masa teknologi ini ya. Yang pertama adalah guru harus menjadi guru yang pembelajar, yang kedua yang terpenting adalah memahami karakteristik dan kebutuhan anak, karena kita memiliki program bagus. Kalau kita tidak mengenali kemampuan anak maka percuma saja. Misal anak memiliki kekauan dalam tanganya, maka kita buat program yang sesuai dengan karakteristik dan kebutuhan anak. Berbicara soal kebutuhan, sebenarnya anak regular hanya melayani edukasi tentang pendidikan. tapi dengan keadaan anak SLB yang seperti ini, tidak hanya sekedar edukasi pendidikan tapi banyak. Maka, di YPAC ini ada banyak layanan. Jadi layanan yang diberikan YPAC adalah kebutuhan yang dibutuhkan anak. Ada OT TW official terpi, terapi wicara, psikolog, ada terapisnya, kolam berenang nya, bengkel alat-alat nya. misal anak mengalami kekauan otot, dan kebanyakan tidak bisa jalan maka dibawa ke bagian terapis. Disini Alhamdulillah lengkap ya untuk kebutuhan anak-anak disabilitas tunadaksa.”

Terkait wawancara diatas dengan *key informan* pada penelitian ini menyatakan bahwa, dalam proses pembelajaran cara berkomunikasi yang digunakan oleh para pengajar menggunakan berbagai macam dan jenis komunikasi, seperti komunikasi non verbal ataupun menggunakan objek gambar sebagai komunikasi tergantung kelas dan penyakit yang diderita oleh para difabel didalam ruang kelas. Namun dalam masa PJJ murid didampingi oleh pihak eksternal yang memiliki hubungan dengan murid tersebut dengan menggunakan *aplikasi zoom* sebagai sarana pembelajaran jarak jauh. Terdapat dua hal dalam meningkatkan kompetensi sebagai pengajar, yaitu dengan pengajar harus memberikan ajaran sebagai pengajar yang semestinya, dan memahami karakteristik serta kebutuhan yang dibutuhkan oleh murid sehingga dengan mehami kebutuhan dan katakteristik pesera didik dapat mengetahui kemampuan dan kebutuhan dia, sehingga dapat memberikan pelayana khusus untuk dapat meningkatkan kredibilitas dari masing-masing peserta didik.

Kemudian hal ini disampaikan oleh pegawai pada bagian tata usaha atau administrasi selaku *informan 2*, mengungkapkan sebagai berikut :

“Untuk cara berkomunikasinya kepada wali siswa terkait pelayanan administrasi, Kalau selama ini sih, karna aku fokusnya di tata usaha itu, ya itu paling lewat wali kelas yang tadi ku sampaikan berkas atau apa-apa udah, aku biasanya ijin ke kepala sekolah, nanti kepala sekolah yang share ke wali kelas baru ke orang tua. Ada , kadang ada, trus kan ada wali kelas yang suka susah yah, susah dapet info dari orang tuanya karna orang tuaya sendiri, ada yang ntar ntar gitu. Tapi sering kaya gitu kelewat, kalau udah kelewat pasti meminta tolong lagi padahal kita udah kasih batas waktu, sama apalagi kalau pemberkasan kjp itu udah saya kasih waktu dua minggu tau tau ada yang kelewat dengan alasan orang tuanya keluruhannya bukan disini jadi dia harus kesana dulu. Kebutuhan anak paling tuh kjp itu, tapi sekarang dari kemensos sendiri yah dtks, dtks itu deteksi kalau siswa itu tidak mampu nanti daftar online di ypks, nah itu dari ypks kita di link kjp itu muncul nama anaknya kaya gitu.”

Terkait wawancara diatas dengan *informan 2* dalam penelitian ini, menyatakan bahwa dalam berkomunikasi kepada masing-masing orang tua siswa melalui media sosial yang disampaikan oleh tata usaha untuk berkas-berkas yang harus dilengkapi sebagai bentuk kegiata administrasi di SLB D-D1 YPAC Jakarta, seperti berkas KK, KTP, Akte kelahiran, dan lainnya. Dan kendala dalam proses ini adalah terdapat di masing-masing orang tua siswa yang memang kurang mengerti, adapun orang tua nya yang kerja, dan lainnya, sehingga dalam berkomunikasi untuk proses administrasinya dilakukan dengan sabar, menggunakan tenggang waktu guna menghindari ketelatan dalam memberikan berkas-berkas yang diperlukan.

Kemudian terkait penyampaian komunikasi hal ini juga disampaikan oleh wali siswa selaku *informan 3*, mengungkapkan sebagai berikut :

“iya, sudah cukup baik karena kan ini memang keahlian mereka”

Berdasarkan jawaban dari wali siswa, bahwa dalam pemberian komunikasi para pengajar nya sudah cukup baik karena mereka memiliki keahlian dalam berkomunikasi baik verbal maupun non verbal

#### **D. Empati (*Empathy*)**

Empati memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami

keinginan pelanggan. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Empati dalam suatu pelayanan adalah adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut. Pihak yang memberi pelayanan harus memiliki empati memahami masalah dari pihak yang ingin dilayani. Pihak yang dilayani seyogyanya memahami keterbatasan dan kemampuan orang yang melayani, sehingga keterpaduan antara pihak yang melayani dan mendapat pelayanan memiliki perasaan yang sama. Artinya setiap bentuk pelayanan yang diberikan kepada orang yang dilayani diperlukan adanya empati terhadap berbagai masalah yang dihadapi orang yang membutuhkan pelayanan.

Pihak yang menginginkan pelayanan membutuhkan adanya rasa kepedulian atas segala bentuk pengurusan pelayanan, dengan merasakan dan memahami kebutuhan tuntutan pelayanan yang cepat, mengerti berbagai bentuk perubahan pelayanan yang menyebabkan adanya keluhan/kesah dari bentuk pelayanan yang harus dihindari, sehingga pelayanan tersebut berjalan sesuai dengan aktivitas yang diinginkan oleh pemberi pelayanan dan yang membutuhkan pelayanan. Dengan kata lain empaty memiliki beberapa indikator seperti mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan, petugas melayani dengan sikap ramah, Petugas melayani dengan sikap sopan santun, petugas melayani dengan tidak diskriminatif, serta petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Hal ini disampaikan ketika wawancara dengan Kepala Sekolah Luar Biasa D-D1 YPAC Jakarta selaku *informan 1*, mengungkapkan sebagai berikut:

“Dalam melakukan pelayanan pendidikan, kami tidak membedakan dari segi apapun. Sebagai guru kita berprinsip bahwa semua murid-murid adalah anak didiknya. Walaupun anak didik tersebut tidak termasuk

tanggung jawabnya, tetapi guru tidak boleh acuh begitu saja. Guru harus siap memegang semua tanggung jawab terkait murid-murid”

Berdasarkan wawancara diatas dengan *informan 1* yaitu Kepala Sekolah SLB D-D1 YPAC Jakarta, menyatakan bahwa dalam memberikan layanan pendidikan, guru atau pengajar tidak disarankan untuk membedakan siswa dalam memberikan pengajar, karena semua siswa sama saja, sama-sama anak didiknya tanpa membedakan apapun.

Hal serupa juga disampaikan oleh Wakil Kepala Sekolah selaku *key informan* mengungkapkan sebagai berikut :

“Dalam proses belajarnya sudah pasti yah menyesuaikan dengan kondisi mental setiap peserta didik, karena anak-anak kita ini khususnya di SLB D-D1 Tunadaksa ini pelayanannya juga harus meliputi salah satunya sikap dan mental yah. Karena di kita ini adalah beragam, mau tidak mau kita harus memahami selain fisik juga psikisnya, dan juga persiapan belajar anak. Dan itu pasti harus dikenali setiap guru yang ingin melakukan kegiatan pembelajaran. Untuk kesulitan itu sendiri, pribadi saya biasanya karena kebetulan kondisi anak-anak ini berat, pagi sebelum masuk kelas nah itu biasanya kita jalan-jalan dulu keliling lapangan, kalau perlu menyiram tanaman dulu atau menyapa temannya dikelas lain gitu supaya psikis dan mentalnya itu sebelum melakukan kegiatan belajar merasa senang. Agar saat dikelas anak-anak siap menerima pembelajaran. Jadi pra pembelajaran itu dilakukan agar sudah siap. Dan setiap anak-anak itu berbeda ya kondisinya, terlebih banyak yang tidak bisa bicara ya. Dalam melakukan pelayanan pendidikan, yang jelas harus sabar dan pengertian ya. Karena kan niat awal kita mau mengajar anak-anak seperti itu. Jadi mental kita juga udah siap dan terbiasa. Kalau sabar sudah pasti. Kalau disini setidaknya kita tahu bahwa ini anak SLB dengan kondisi berbeda-beda jadi kami sudah memahami ya.”

Terkait wawancara diatas dengan *key informan* sebagai Wakil Kepala Sekolah SLB D-D1 YPAC Jakarta, serta pengajar menyatakan bahwa, dalam proses pembelajaran nyatanya pengajar harusnya menyesuaikan setiap kondisi, mental, psikis setiap muridnya terlebih dengan murid tunadaksa. Dalam proses pembelajaran nya beliau mempunyai ciri khusus sebelum dimulainya pembelajaran, yaitu dengan berkeliling lapangan, menyapa temannya, atau menyirami tanaman, untuk membangun mental dan psikisnya sehingga siap untuk menerima materi-materi yang diberikan. Terlebih sebagai

pengajar memang harus sabar dalam memberikan layanan pendidikan dengan berbagai kondisi dan penyakit dari para peserta didik.

Kemudian hal ini disampaikan oleh pegawai pada bagian tata usaha atau administrasi selaku *informan 2*, mengungkapkan sebagai berikut :

“InsyaAllah sebisa mungkin pelayanan dilakukan dengan ramah dan sabar, misalnya ketika mereka belum mengisi berkas-berkas yang diperlukan biasanya minta kasih waktu, saya bilang bisa tapi saya ngasih ketegasan juga. Kalau sudah lewat batas itu saya gak mau bantuin, aku sih gitu, nah paling nanti mereka biasanya yah hari itu juga ditepatin. Tapi kalau aku, ngeliat dari orang tuanya dulu dia keluhannya kenapa. Kaya kemaren siswa kita tuh ada yang sakit, trus per ekonomianya kurang, jadi dia kesekolah gak bisa karena nggak ada uang, jadi kita sebagai tata usaha gimana caranya ngasih pelayanan kita dan dia bisa dapet juga, yaudah fotoin aja semuanya difotoin. Kalau bisa di scan aja berkasnya nanti dikirim ke saya, nanti saya tinggal upload berkasnya. Tapi ketika nanti dia ada uang, dan kjp udah cair, berkas nya yang kemarin saya wakulkan harus tetap dikasih ke saya, karena kan kita butuh bukti fisik langsung ya dari wali sebagai bukti.”

Terkait wawancara diatas dengan Tata usaha di SLB D-D1 YPAC Jakarta, dan *informan 2* pada penelitian ini menyatakan bahwa, dalam memberikan pelayanan administrasi sebaik mungkin untuk selalu sabar dan ramah dalam memberikan layanan. Semisal dalam memberikan layanan yang berbasis informasi mengenai KJP yang dapat dicairkan dan lainnya.

Kemudian hal ini juga disampaikan oleh wali siswa selaku *informan 3*, mengungkapkan sebagai berikut :

“iya cukup adil yah, penuh perhatian juga. Para pengajar tidak ada yang membeda-bedakan sih.”

Berdasarkan tanggapan wali siswa terkait perhatian dena pengertian yang diberikan oleh pengajar sudah sangat memenuhi terlebih para staf juga tidak membeda-bedakan anak muridnya dan tetap berlaku adil.

### **E. Ketanggapan (*Responsiveness*)**

*Responsiveness* terdiri dari indikator seperti merespon setiap pelanggan, melakukan pelayanan dengan cepat, melakukan pelayanan dengan tepat, melakukan pelayanan dengan cermat, melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, serta semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas. Ketanggapan suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat/responsif dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu merupakan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

Hal ini disampaikan ketika wawancara dengan Wakil Kepala Sekolah Luar Biasa D-D1 YPAC Jakarta selaku *key informan* terkait penyampaian sesuatu kepada pihak eksternal (wali siswa) beliau mengungkapkan sebagai berikut :

“Seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya, dengan kemajuan teknologi di masa sekarang maka materi bisa dikirim melalui whatsapp orangtua untuk disampaikan kepada anak-anak”

Berdasarkan wawancara diatas dengan *key informan* menyatakan bahwa dengan adanya teknologi dapat memudahkan terjadi proses pembelajaran selama pandemi berlangsung, dengan menggunakan media sosial *whatsapp* materi dapat dikirim ke masing-masing orang tua siswa dan disampaikan ke anaknya masing-masing, sebagai bentuk layanan pendidikan di situasi pandemi.

Hal serupa disampaikan juga oleh Tata Usaha dan Bagian Administrasi SLB D-D1 YPAC Jakarta selaku *informan 2* terkait ketanggapan nya dalam memberikan layanan. Beliau mengungkapkan sebagai berikut :

“Walaupun masa pandemi saya tetap cepat tanggap ya dalam melakukan layanan karena saya hampir setiap hari masuk ya. Terkadang ada beberapa hambatan dimana wali siswa dalam penyampaian pemberkasan harus dijelaskan secara detail agar paham karena ada beberapa wali siswayang terkadang tidak mengerti. jadi dari wali kelas ke mereka, mereka memberikan info ke aku”.

Berdasarkan wawancara diatas dengan *informan 2* menyatakan bahwa, didalam situasi pandemi covid 19 seluruh pegawai Tata usaha SLB D-D1 YPAC Jakarta selalu tanggap dan cepat dalam memberikan pelayanan administrasi, beberapa kendala sering dialami pegawai dalam memberikan informasi kepada orang tua siswa, namun tidak menghentikan pelayanan administrasi yang dilakukan oleh pegawai Tata usaha.

Kemudian terkait pelayanan yang *responsiveness* juga disampaikan oleh wali siswa selaku *informan 3*, mengungkapkan sebagai berikut :

“sudah sih, karena kan saya lebih banyak datang langsung ya biar lebih jelas kalo mau transfer, bayaran, dan ngurusin lainnya. Kalo terkait informasi yang disampaikan melalui teknologi saya juga paham apa yang diarahkan”

Berdasarkan kecepatangapan bagian administrasi menurut wali siswa sudah cukup baik dan juga para wali siswa mengerti akan informasi yang disampaikan melalui teknologi. Hal ini berbeda dengan yang dikatakan oleh *informan 2* selaku tata usaha yang memberikan pelayanan administrasi, bahwa wali siswa sering terkendala ketidakpahaman nya terkait teknologi. Bisa kita lihat bahwa adanya perbedaan dari setiap pemahaman wali siswa. Dan tidak semua wali siswa tidak memahami.

#### **4.2.2 Hasil Observasi**

Pembahasan ini membahas mengenai hasil observasi yang sudah dilakukan selama penelitian dilapangan dengan jenjang waktu dari 14 Desember 2021 – 19 Januari 2020. Hasil observasi tersebut mengacu kepada 5 indikator standar kualitas pelayanan publik menurut Parasuraman dan Zeithmal Berry (1998).

##### **A. Berwujud (*Tangible*)**

Berdasarkan fakta dan data dilapangan yang mengacu kepada sarana prasaran dan fasilitas yang ada di SLB D-D1 YPAC Jakarta dalam menunjang pendidikan penyandang disabilitas. Sarana dan prasarana tersebut mengacu

kepada ruang kelas, ruang perpustakaan, ruang kelas TIK, ruang guru, kamar mandi, protocol kesehatan, papan media informasi (Mading), dan taman bermain. Sedangkan dalam fasilitasnya meliputi kursi roda yang disesuaikan dengan tingkat penyakit yang diderita peserta didik, bagian medis guna selalu mengecek dan menjaga kesehatan peserta didik, bagian terapis, ruang pembelajaran yang berbasis online seperti *zoom*, dan perangkat-perangkat lainnya yang menunjang pembelajaran jarak jauh, lalu tidak luput dengan adanya sistem protocol kesehatan seperti, dianjurkan untuk selalu memakai masker ketika memasuki kawasan SLB D-D1 YPAC Jakarta, mengatur tingkat keramaian dan menjaga jarak, disediakannya alat atau tempat mencuci tangan, serta dianjurkan untuk selalu *chek-in aplikasi* peduli lindungi.

## **B. Keandalan (*Reliability*)**

Berdasarkan data dan fakta yang ada selama penelitian berlangsung dilapangan mengacu kepada kecermatan pegawai atau pengajar SLB D-D1 YPAC Jakarta dalam memberikan materi-materi kepada peserta didik, didalam sistem layanan khusus SLB D-D1 YPAC Jakarta mengacu kepada Dinas Pendidikan tentang penyandang disabilitas, namun dengan kecermatan pegawai dan pengajar dalam memberikan materi atau layanan pendidikan khusus melihat kebutuhan dari peserta didik yaitu murid-murid penyandang disabilitas, kebutuhan-kebutuhan tersebut menyesuaikan tingkat penyakit siswa-siswi penyandang disabilitas. Di situasi pandemi covid-19 profesionalisme para pengajar SLB D-D1 YPAC Jakarta dalam memberikan layanan pendidikan tidak menutup tidak terciptanya layanan pendidikan, dengan menggunakan alat bantu dan kemampuan menggunakan alat bantu tersebut sehingga terciptanya pelayanan pendidikan tersebut. Dengan menggunakan *aplikasi zoom* sebagai alat bantu dalam memberikan layanan pendidikan sesuai dengan peraturan Gubernur (Pergub) DKI Jakarta. Di tengah situasi transisi pandemi covid-19 proses pembelajaran dilakukan secara *hybrid* dengan proses pembelajaran secara tatap muka dan secara jarak jauh, melalui 50% PJJ dan 50% PTM, hal ini ada dan tercipta untuk menghasilkan



layanan pendidikan yang efektif bagi anak-anak penyandang disabilitas. Profesionalisme dan kemampuan petugas dalam memberikan layanan administrasi di tengah pandemi covid-19 dengan kemampuannya dalam menggunakan alat bantu guna tercapainya proses administrasi, berkas-berkas yang berhubungan dengan pendidikan penyandang disabilitas.

### **C. Jaminan dan Kepastian (*Assurance*)**

Berdasarkan data dan fakta yang ada selama penelitian berlangsung dilapangan mengacu kepada kemampuan komunikasi para pengajar SLB D-D1 YPAC Jakarta dalam memberikan materi kepada peserta didik yaitu siswa siswi penyandang disabilitas. Kemampuan komunikasi pengajar menggunakan beberapa bentuk dan jenis komunikasi, kemampuan komunikasi tersebut disesuaikan dari tingkatan penyakit atau kecacatan murid penyandang disabilitas seperti halnya penggunaan komunikasi non verbal, komunikasi tidak langsung, komunikasi satu arah dan komunikasi yang menggunakan objek, seperti gambar dan foto, dikarenakan salah satu peserta didik memiliki kekurangan dalam menangkap komunikasi yang diberikan oleh pengajar. Untuk membangun kredibilitas siswa-siswi penyandang disabilitas, pengajar SLB D-D1 YPAC Jakarta memiliki kemampuan dalam melihat dan membaca karakteristik dan kebutuhan peserta didik, sehingga dalam hal itu pengajar mampu memberikan materi terkait kebutuhan dari sang murid penyandang disabilitas yang menghasilkan peningkatan kredibilitas peserta didik.

### **D. Empati (*Empathy*)**

Berdasarkan data dan fakta yang ada selama penelitian dilapangan berlangsung mengacu kepada masing-masing peran petugas dan pengajar yang ada di SLB D-D1 YPAC Jakarta dalam memberikan pelayanan, baik itu layanan pendidikan atau layanan administrasi. Hal tersebut dilihat dari hasil observasi yang menyatakan bahwa peran pegajar SLB D-D1 YPAC Jakarta dalam memberikan materi-materi mendasarkan dari rasa simpatik, perhatian, dan keseriusan dalam membina peserta didik, hal tersebut dilihat dari proses

pembelajaran yang dilakukan dan bagaimana caranya memberikan edukasi serta perhatian sebagai pengajar yang selalu memberikan empatinya kepada anak didiknya. Dalam membina hubungan dengan pihak eksternal, sebagai petugas administrasi kesabaran adalah prioritas yang selalu diterapkan dalam memberikan informasi terkait proses administrasi kepada pihak eksternal yaitu masing-masing orang tua siswa-siswi penyandang disabilitas, dengan penggunaan media sosial sebagai alat komunikasi dan penyebaran informasi kepada wali siswa dan siswi penyandang disabilitas.

#### **E. Ketanggapan (*Responsiveness*)**

Berdasarkan data dan fakta yang ada selama penelitian dilapangan berlangsung, mengacu kepada ketanggapan dalam memberikan pelayanan baik dalam layanan pendidikan ataupun layanan administrasi, bilamana berdasarkan hasil observasi peran dalam memberikan tanggapan atau respon disetiap pelayanan yang ada baik petugas tata usaha ataupun pengajar yang ada di SLB D-D1 YPAC Jakarta. Terbukti dengan memberikan ketanggapan yang cepat dan tepat dalam pelayanan pendidikan di tengah badai pandemi covid-19 yang menjadi kendala bagi layanan pendidikan terutama khususnya bagi pengajar, dengan bantuan alat pelayanan seperti media sosial *whatsapp* dan *zoom*, materi-materi tersebut dapat diberikan dengan cepat dan tepat sehingga proses pembelajaran tetap berlangsung dan peserta didik tetap mendapatkan hak nya untuk dapat mengenyam pendidikan. Terlebih dalam proses administrasi, petugas selalu memerikan informasi yang berkaitan tentang administrasi pendidikan, ataupun informasi-informasi lainnya melalui media sosial *whatsapp* yang kemudian di informasikan kepada masing-masing orang tua siswa-siswi penyandang disabilitas. Cepat tanggap, dan sabar merupakan prioritas dalam memberikan pelayanan administrasi