

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara terkait pelayanan pendidikan di SLB D-D1 YPAC Jakarta pada bulan Desember 2021-Januari 2022, dapat disimpulkan bahwa dengan adanya penerapan kualitas pelayanan dari indikator Parasuraman (1988) yang meliputi Berwujud (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Jaminan dan Kepastian (*Assurance*), Empati (*Empathy*), Ketanggapan (*Responsiveness*) menjawab setiap kekurangan dan kelebihan dari penerapan pendidikan di YPAC. Hal ini menghasilkan keefektifan pembelajaran dari ke-5 indikator pada masa pembelajaran tatap muka (PTM), namun menghasilkan ketidakefektifan pada masa pembelajaran jarak jauh (PJJ). Ketidakefektifan terjadi karena fungsi utama metode pembelajaran yang diberikan kepada peserta didik disabilitas yang membutuhkan rangsangan dan sentuhan untuk mengembangkan kemandiriannya dengan penggunaan fasilitas yang memadai.

Hal ini dapat dilihat pada indikator pertama dan kedua yaitu *tangible* dan *reliability*, YPAC dalam melakukan pelayanan pendidikan nya sudah cukup efektif pada masa PTM. Namun berdasarkan tanggapan dari wali siswa, pembelajaran melalui zoom terkendala karena fasilitas yang digunakan tidak lengkap ditambah dengan keadaan peserta didik yang sulit fokus terhadap materi yang dipaparkan. Pada indikator kedua dan ketiga yaitu *assurance* dan *empathy*, SLB YPAC sudah memiliki kualitas pelayanan yang baik dengan memberikan komunikasi yang sesuai dengan kemampuan anak tuna rungu. Komunikasi ini menjadi bentuk perhatian dan pengertian (*empathy*) para pengajar. Kemudian untuk indikator *responsiveness*, pihak administrasi sudah memberikan pelayanan yang cukup tepat. Namun terkendala dari kurangnya pemahaman teknologi

oleh wali siswa karena tidak menerima cukup banyak arahan dari pihak sekolah. Tetapi ketidakpahaman ini tidak berlaku pada semua wali siswa

6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian terkait pelayanan pendidikan anak-anak disabilitas tunadaksa di SLB D-D1 YPAC Jakarta yang menunjukkan bahwa masih adanya sedikit kekurangan dalam melakukan pelayanan. Hal tersebut menjadi saran atau masukan yang akan menjadi bahan evaluasi selanjutnya di SLB D-D1 YPAC Jakarta. Adapun saran tersebut ialah :

- a. Mengadakan *workshop* tata cara penggunaan teknologi terkait perubahan metode pembelajaran dan pelayanan yang dilakukan secara online kepada wali siswa sebagai cikal bakal menghadapi pandemi covid-19
- b. Perlunya dilakukan evaluasi berkali-kali untuk meningkatkan pelayanan yang lebih efektif dan reponsiviness
- c. Perlunya sosialisasi berkala dan menyeluruh terkait Standar Operasional Pelayanan (SOP)