



## Analisis Kualitas Pelayanan Pendidikan Inklusif Di SDN Wonocolo 1 Taman Sidoarjo

Sofi Irawati<sup>1</sup>, Binti Azizatul Nafi'ah<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

### Abstrak

Received: 21 Oktober 2023

Revised: 29 Oktober 2023

Accepted: 03 November 2023

*Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana kualitas pelayanan pendidikan inklusif di SDN Wonocolo 1 Taman Sidoarjo. Metode yang digunakan dalam penelitian menggunakan teknik deskriptif kualitatif. Lokasi dalam penelitian ini adalah SDN Wonocolo 1 Taman Sidoarjo. Informan dalam penelitian ini terdiri dari guru inklusi, wali kelas, dan guru kelas. Jenis dan sumber data dalam penelitian ini yaitu menggunakan data primer dan sekunder. Serta menggunakan teknik pengumpulan data yakni dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil dari penelitian terkait kualitas pelayanan pendidikan inklusi di SDN Wonocolo 1 Taman ini sudah dikatakan baik, walaupun masih terdapat beberapa kekurangan dalam pelaksanaannya. Hal ini sudah dapat dikatakan baik karena dilihat dari 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu reliability (kehandalan dalam pelayanan) dalam dimensi ini pelayanan yang diberikan pada saat di kelas maupun di ruang sumber sudah baik, responsiveness (daya tanggap) daya tanggap yang diberikan oleh wali kelas atau guru kelas saat di kelas juga sudah baik begitupula guru inklusif, assurance (jaminan keamanan/kepastian) jaminan yang diberikan sudah cukup baik dan terdapat kejelasan dalam hal jaminan seperti jaminan kebutuhan proses pembelajaran, keamanan siswa inklusif, empathy (kepedulian) sikap empati yang diberikan oleh guru kelas, wali kelas dan guru inklusif sudah baik, tangible (bukti fisik layanan) terkait dimensi ini masih kurang baik dan belum memadai dikarenakan kurangnya sarana prasarana yang diberikan untuk menunjang kegiatan belajar mengajar, terutama pembelajaran yang dilakukan di ruang sumber.*

**Kata Kunci:** *Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, Pendidikan Inklusif.*

(\*) Corresponding Author: [irawatu15@gmail.com](mailto:irawatu15@gmail.com)

**How to Cite:** Irawati, S., & Nafi'ah, B. A. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Pendidikan Inklusif Di SDN Wonocolo 1 Taman Sidoarjo. <https://doi.org/10.5281/zenodo.10089104>

## PENDAHULUAN

Pada dasarnya pendidikan merupakan salah satu pelayanan yang sangat mendasar serta wajib didapatkan semua warga negara tanpa terkecuali. Kewajiban dalam mendapatkan pendidikan ini sudah termuat dalam Undang- Undang Dasar (UUD) 1945 pasal 31 ayat 1 dan 2 yang menyebutkan bahwa seluruh warga negara yang tinggal di Indonesia wajib mendapatkan pendidikan (Aufa & Widowati, 2022). Pendidikan sendiri juga memiliki tujuan yang ditujukan ke semua masyarakat agar memiliki kepribadian dan moral yang baik dan memiliki sifat intelektual yang tinggi. Maka dari itu pendidikan menjadi salah satu hak dasar bagi seluruh warga negara untuk mendapatkan pendidikan yang layak dan tidak terkecuali bagi penyandang disabilitas ataupun anak berkebutuhan khusus (ABK) (Sayekti, 2019).

Dalam rangka pemerataan pendidikan yang dilakukan di Indonesia khususnya pada anak berkebutuhan khusus (ABK) agar tidak menimbulkan diskriminasi, pemerintah berusaha memberikan pelayanan pendidikan yang

maksimal untuk menunjang pendidikan untuk anak berkebutuhan khusus tersebut. Pendidikan inklusif juga sangatlah penting untuk diterapkan di Indonesia, melihat banyaknya anak berkebutuhan khusus di Indonesia yang tidak mengenyam bangku pendidikan. Dilansir dari laman Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan Republik Indonesia dari data statistik, angka kisaran disabilitas anak usia 5-19 tahun adalah 3,3%. Jika dilihat berdasarkan data Kemendikburistek bulan Agustus 2021 menunjukkan jumlah peserta didik pada jalur Sekolah Luar Biasa (SLB) dan inklusif adalah 269.398 anak. Dengan demikian presentase anak penyandang disabilitas yang menempuh pendidikan formal baru sebesar 12.26%. Artinya masih sangat sedikit dari yang seharusnya dilayani (Novrizaldi, 2022).

Pelayanan pendidikan sendiri merupakan pelayanan dasar yang dimana semua masyarakat berhak memperoleh pelayannya pendidikan yang baik. Untuk memberikan pelayanan yang baik pemerintah mengarahkan untuk sekolah reguler juga bisa menjadi sekolah inklusif sebagai bentuk pemerataan pendidikan pada anak berkebutuhan khusus (ABK) (Ningsih, 2018). Dengan adanya trobosan ini diharapkan dapat mengubah pemikiran masyarakat kepada anak berkebutuhan khusus yang juga berhak mendapatkan pendidikan yang layak, serta tidak adanya diskriminasi jika anak berkebutuhan khusus tersebut melaksanakan pendidikan di sekolah reguler. Diungkapkan juga oleh jepma dalam (Agustina & Rahaju, 2021) mengatakan bahwa pencapaian akademik ABK dalam pendidikan inklusif lebih berdampak positif dibanding dengan anak penyandang disabilitas yang ada di sekolah/pendidikan khusus.

Aturan nasional yang digunakan sebagai dasar pelaksanaan pendidikan inklusif ini diatur pada pasal 31 Undang – Undang Dasar (UUD) 1945 Nomor 20 tahun 2003 mengenai Sistem Pendidikan Nasional, Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2020 perihal akomodasi yang pantas bagi peserta didik penyandang disabilitas. Kemudian Ketentuan Pemerintah Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan di pasal 6 Pemandikbud Nomor 70 Tahun 2009 mengungkapkan bahwa pendidikan inklusi harus dilaksanakan oleh setiap wilayah di Indonesia (Jannah, 2021). Pendidikan inklusif menurut Junanto dan Kusna dalam (Baroroh & Rukiyati, 2022) yaitu pendidikan yang inovatif serta strategis yang dibentuk sebagai perubahan pendidikan yang didalamnya termuat anti diskriminasi bagi semua, kemudian sebagai peningkatan mutu pendidikan serta mengubah pandangan masyarakat tentang anak berkebutuhan khusus (ABK).

Sidoarjo merupakan salah satu kota/kabupaten yang berada di Jawa Timur yang diberi julukan sebagai kota/kabupaten inklusif. Dengan dinobatkan sebagai kota inklusif Kepala Dinas Pendidikan melaksanakan pelatihan pendidikan inklusif yang diikuti oleh 200 kepala sekolah dasar negeri/swasta. Dahulu memang hanya sekolah reguler yang harus mau menerima anak berkebutuhan khusus/siswa inklusi, namun sejak tahun ajaran 2018-2019 semua sekolah dasar negeri/swasta harus mau menerima anak berkebutuhan khusus/siswa inklusi untuk belajar bersama di kawasan sekolah reguler.

Dari 49 sekolah SDN/ Swasta yang ada di kecamatan taman, Surat Keputusan (SK) Kepala Dinas dan Kebudayaan Kabupaten Sidoarjo Nomor: 188/4014/404.5.1/2017 Tentang Penunjukan Lemabaga Penyelenggaraan Program

Pendidikan Inklusif yang telah diberikan, hanya 10 sekolah yang memang sudah menerima siswa inklusi. Adapun 10 sekolah tersebut sebagai berikut:

- 1) SDN Wonocolo 1
- 2) SDN Bringinbendo 1
- 3) SDN Jemundo 2
- 4) SDN Kedungturi
- 5) SDN Ketegan 1
- 6) SDN Kramatjegu 1
- 7) SDN Ngelom
- 8) SDN Pertapanmaduretno
- 9) SDN Wage 2
- 10) SD Muhammadiyah 3 Ikrom

SDN Wonocolo 1 Sidoarjo merupakan salah satu sekolah dasar negeri yang berada dikecamatan Taman yang sudah menerima siswa inklusif/anak berkebutuhan khusus untuk melaksanakan pemberlajaran disekolah reguler. Sekolah ini memiliki 20 siswa inklusif serta 1 guru inklusif. Sebelum diterima disekolah reguler siswa inklusif ini harus sudah melakukan assesmen yang berasal dari psikolog atau rumah sakit. Hal ini bertujuan untuk mengetahui gangguan serta kebutuhan apa yang dibutuhkan siswa inklusif selama pembelajaran dan pelayanan yang diberikan agar dapat secara maksimal. Model pembelajaran yang digunakan untuk siswa inklusi di SDN Wonocolo 1 ini adalah kelas reguler dengan *pull out*, yang dimana siswa inklusif akan tetap melaksanakan pembelajaran dengan anak normal lainnya di dalam kelas reguler namun pada waktu tertentu siswa inklusif akan ditarik dari kelas reguler untuk melaksanakan pembelajaran di ruang sumber bersama guru inklusif dengan rata – rata rentan waktu 1 jam pembelajaran.

Kebanyakan siswa inklusif yang belajar di sekolah reguler memiliki diagnosa sebagai siswa lambat belajar (*slow learner*). Namun hal ini berbeda dengan kenyataan yang terjadi di SDN Wonocolo 1, dimana siswa inklusif yang memiliki diagnosa seperti autisme, tuna wicara, dan epilepsi tetap diterima dan melaksanakan pembelajaran di sekolah reguler. Padahal seharusnya mereka ditempatkan di sekolah inklusi untuk mendapatkan penanganan serta pelayanan pendidikan yang lebih baik. Tetapi dengan keadaan ekonomi yang mungkin menjadi pertimbangan yang akhirnya orang tua memilih untuk mendaftarkan di sekolah reguler dengan harapan dapat terjadi peningkatan pada siswa inklusif tersebut baik dari segi pengetahuan hingga sosialnya. Tetapi berdasarkan penjelasan yang diberikan oleh kepala sekolah dari 20 siswa inklusif yang berada di SDN Wonocolo 1 ini hanya beberapa yang sudah melakukan assesmen atau tes. Hal ini didasari dengan keterbatasan ekonomi yang orang tua siswa.

Tetapi dengan adanya siswa inklusif di sekolah reguler ini kesiapan sekolah untuk menunjang kegiatan belajar harus dipersiapkan dengan baik, mulai dari sarana prasarana yang dibutuhkan dan tenaga pendidik khusus siswa inklusif. Di SDN Wonocolo 1 ini memiliki guru inklusif yang tidak memiliki latar belakang dari guru pendidikan khusus melainkan dari psikologi. Namun meskipun berasal dari psikologi guru ini dapat dikatakan sudah baik dalam memberikan pelayanan pendidikan kepada siswa inklusi. Selain tenaga pendidik, kurangnya sarana prasana untuk menunjang kegiatan belajar siswa inklusi dapat menghambat kegiatan pembelajaran. Hal tersebut banyak dialami oleh sekolah reguler yang menerima

siswa inklusif, karena belum ada kesiapan dari pihak sekolah dalam memberikan pelayanan pendidikan siswa inklusif yang ada di sekolah reguler.

Dari beberapa penelitian yang mengkaji tentang kualitas pelayanan pendidikan inklusif di sekolah reguler yang menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan dapat disimpulkan apakah kualitas pelayanan yang diberikan sudah baik atau belum dapat terlihat dari 5 dimensi tersebut. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk kedepannya nanti dalam memberikan pelayanan yang layak khususnya untuk siswa inklusif yang belajar di sekolah reguler.

Berdasarkan hal tersebut, penulis tertarik melakukan penelitian terkait kualitas pelayanan pendidikan inklusif di SDN Wonocolo 1 Taman dengan menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan apakah sudah baik atau belum dan apakah ada peningkatan bagi siswa inklusif yang melaksanakan pembelajaran di sekolah reguler sesuai dengan yang diharapkan oleh para orang tua.

## **LANDASAN TEORI**

### **Pelayanan Publik**

Menurut Dwiyanto dalam (Agusven & Kusumah, 2018) menyatakan bahwa Pelayanan publik adalah tujuan dari penyediaan barang dan jasa. Penyediaan barang dan jasa yang dilakukan untuk mencapai tujuan dan misi Negara. Tujuan misi Negara biasanya di atur dalam konstitusi atau peraturan perundangan lainnya. Contoh pelayanan untuk memenuhi tujuan dan misi Negara adalah pelayanan pendidikan, kesehatan, dan jaminan sosial. Setiap warga Negara memiliki hak dan kebutuhan dasar yang harus dijamin pemenuhannya oleh negara.

Menurut Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003 dalam (Hapzah, 2020) pelayanan publik adalah rangkaian aktivitas pelayanan sesuai dengan ketentuan perundang – undangan yang dilakukan dan diimplementasikan oleh seorang pegawai pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik dalam upaya memenuhi kebutuhan penerima pelayanan.

Kemudian jika menurut Sinambela dalam (Masadhe, 2021) mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara negara sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat akan suatu hal. Negara didirikan oleh masyarakat (citizen) bertujuan untuk dapat meningkatkan taraf hidup ataupun kesejahteraan sosial (social welfare). Penyelenggara pelayanan publik dalam suatu negara adalah instansi pemerintahan (terdiri dari satuan kerja/ organisasi kementerian atau departemen, lembaga pemerintah non-departemen, kesekretariatan lembaga tinggi negara, dan instansi pemerintah lainnya, Badan Usaha Milik Negara, Badan Hukum Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah) termasuk yang bergerak dalam pendidikan tinggi, yaitu perguruan tinggi, akademi, politeknik, ataupun institut.

### **Kualitas Pelayanan Publik**

Menurut Maulidiah dalam (Setiawan, 2022) menyatakan bahwa Kualitas pelayanan publik adalah merupakan faktor utama dan yang pertama kali dinilai dan dicari oleh seorang pelanggan dalam menilai suatu produk/jasa yang dibutuhkannya. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik mutlak harus menjadi “concern” yang utama dalam memberikan suatu pelayanan publik bagi unsur

pelanggan yang dalam hal ini adalah pelanggan. Kualitas pelayanan yang tinggi akan dapat mengikat dan meningkatkan kepercayaan dari unsur pelanggan kepada produk/jasa yang kita hasilkan, dan juga akan terjadi kondisi yang sebaliknya bahwa apabila produk/jasa yang dihasilkan berkualitas buruk, maka tingkat kepercayaan dan keterikatan pelanggan akan turun.

Menurut Gronross dalam (Pristiria, 2022) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan hasil evaluasi dari masyarakat sebagai pengguna layanan dengan membandingkan hasil pelayanan diharapkan dengan hasil pelayanan yang didapatkan. Selain itu menurut Moenir juga dalam (Pristiria, 2022) berpendapat ada lima faktor yang mempengaruhi pelayanan publik dapat berjalan dengan baik, yaitu:

1. Faktor kesadaran pegawai
2. Faktor aturan sebagai standar kerja pelayanan
3. faktor organisasi yang dipergunakan untuk menjalankan kegiatan pelayanan
4. faktor kemampuan dan keterampilan pegawai/ skill
5. faktor sarana yang menunjang dalam kegiatan pelayanan.

#### **Dimensi Kualitas Pelayanan Publik**

Dalam (Prihastuti & Daud, 2019) Dimensi kualitas layanan merupakan indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kemampuan suatu penyedia layanan dalam memberikan layanan yang berkualitas berdasarkan harapan pelanggan.

Menurut Pararusman dalam (Fakih, 2019) ada lima dimensi dalam menilai kualitas jasa atau pelayanan, yaitu :

1. *Tangibles*, tercermin pada fasilitas fisik, peralatan, personil dan bahan komunikasi.
2. *Realibility*, kemampuan memenuhi pelayanan yang dijanjikan secara terpercaya, tepat
3. *Responsiveness*, kemamuan untuk membantu pelanggan dan menyediakan pelayanan yang tepat
4. *Assurance*, pengetahuan dari para pegawai dan kemampuan mereka untuk menerima kepercayaan dan kerahasiaan
5. *Emphathy*, perhatian individual diberikan oleh perusahaan kepada para pelanggan.

Kemudian menurut Kotler dalam (Masadhe, 2021) dimensi pelayanan publik terdiri sebagai berikut:

1. *Reliability* (kehandalan dalam pelayanan) ialah dimensi yang berkaitan dengan kemampuan penyelenggara layanan untuk memberikan benar, cepat dan tepat atas jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada konsumen atau pengguna layanan, serta keterampilan menguasai produk atau jasa layanan
2. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kesadaran atau keinginan untuk membantu pengguna layanan dan memberikan pelayanan yang cepat atau tanggap, efektif, dan efisien. Pelayanan yang efisien akan memberikan perhatian yang optimal untuk memaksimalkan pelayanan;
3. *Assurance* (jaminan keamanan/ kepastian), yaitu dimensi yang berkaitan dengan pengetahuan atau wawasan dan kemampuan penyedia layanan untuk memberi jaminan keamanan serta keyakinan bagi penerima manfaat jasa

- layanan beserta hal-hal penjamin layanan lainnya, misalnya regulasi atau peraturan - peraturan yang menjamin
4. *Empathy* (empati/ kepedulian), yaitu kemauan memberikan pelayanan melalui pendekatan personal relation. Dalam dimensi empathy, terdapat unsur hubungan antar-manusia atau interaksi, komunikasi efektif, dan kepedulian kepada pengguna layanan
  5. *Tangible* (bukti fisik layanan), yaitu segala yang bersifat kasat mata, dapat dirasakan dan disentuh oleh panca indera. Dimensi ini dapat berupa bukti fisik yang berkaitan dengan kelengkapan dan kenyamanan fasilitas sarana prasarana ataupun infrastruktur pelayanan serta peralatan dan perlengkapan penunjang pelayanan.

### **Pendidikan Inklusif**

Menurut (Apriati, 2021) Pendidikan Inklusif adalah sistem pendidikan yang menggabungkan layanan pendidikan luar biasa dengan layanan pendidikan reguler dalam satu pendidikan/sekolah. Dengan sistem pendidikan inklusif, anak-anak luar biasa dapat bersekolah di sekolah terdekat yang menampung semua anak termasuk anak-anak berkebutuhan khusus. Tidak ada perbedaan antara ABK dengan anak-anak normal sehingga mereka dapat bersosialisasi dengan bebas.

Menurut Saputra dalam (Munajah, 2021) Pendidikan inklusi merupakan sistem penyelenggaraan pendidikan yang memberikan layanan dan kesempatan kepada semua anak tidak terkecuali anak berkebutuhan khusus dan anak dengan potensi kecerdasan atau bakat istimewa untuk mengikuti pendidikan dan pembelajaran dalam satu lingkungan bersama-sama anak dengan kriteria pada umumnya. Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 32 ayat (1) telah menegaskan bahwa “setiap warga berhak untuk mendapatkan pendidikan”; pada Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 32 ayat (2) menegaskan bahwa “setiap warga berhak dan wajib mengikuti pendidikan dasar dan pemerintah wajib membiayainya”. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional, Pasal 5 ayat (1) yang menegaskan bahwa “setiap warga negara mempunyai hak yang sama untuk memperoleh pendidikan yang bermutu”. Undang-undang inilah yang menjadi bukti kuat hadirnya pendidikan inklusi ditengah masyarakat.

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilakukan menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif dan menggunakan pendekatan kualitatif. Dengan waktu penelitian kurang lebih dilakukan satu bulan lamanya. Lokus penelitian ini dilakukan di SDN Wonocolo 1 Taman Sidoarjo sebagai salah satu lembaga pendidikan yang memiliki tugas dan fungsi dalam menyelenggarakan pendidikan tingkat dasar.

Penelitian yang dilakukan di lembaga pendidikan tersebut untuk mengetahui kualitas pelayanan pendidikan yang diberikan terutama pada siswa inklusif yang melaksanakan pembelajaran di sekolah reguler. Sehingga fokus dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan pendidikan bagi siswa inklusif yang melaksanakan pembelajaran di sekolah reguler.

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder dengan melakukan observasi (pengamatan) yang dilakukan selama proses pembelajaran baik di kelas reguler maupun di ruang sumber, wawancara dari

guru kelas, guru inklusi dan wali kelas, serta menggunakan dokumentasi yang dilakukan secara pribadi.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil**

Penulis melakukan praktik selama 4 (empat) bulan yang dilaksanakan mulai tanggal 20 Februari 2023 sampai dengan 9 Juni 2023 di SDN Wonocolo 1 Taman. Sebelum dikirim di sekolah penulis mengikuti rangkaian sosialisasi yang dilaksanakan oleh tim kampus mengajar pusat untuk pemberian arahan serta pembekalan kepada mahasiswa yang akan ditempatkan di sekolah yang sudah terpilih. Setelah mendapatkan arahan dari tim kampus mengajar, penulis mengikuti kegiatan pelepasan dan siap untuk bertugas. Pelepasan mahasiswa kampus mengajar yang memilih sekolah penempatan di Kabupaten/Kota Sidoarjo melaksanakan pelepasan mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. Dalam pelepasan ini juga dihadiri oleh Kepala Dinas Pendidikan untuk memberikan arahan dan juga melepaskan mahasiswa secara simbolis.

Selama penugasan terdapat rangkaian kegiatan yang diikuti oleh penulis sesuai dengan arahan pada saat sosialisasi dari tim kampus mengajar. Pada awal penugasan penulis melakukan survei atau observasi yang dilakukan selama 1 (satu) minggu ke sekolah serta menemui kepala sekolah dengan didampingi oleh Dosen Pembimbing Lapangan (DPL). Pada saat melakukan observasi penulis dan teman – teman lainnya diajak berkeliling dan dijelaskan mengenai sekolah penugasan yakni SDN Wonocolo 1 Taman oleh guru pamong. Penulis diajak untuk berkeliling melihat keadaan di sekitar sekolah.

Dalam pelaksanaan praktik selama program kampus mengajar, penulis diberikan tugas untuk membantu dalam kegiatan mengajar, administrasi, serta kegiatan yang berhubungan dengan teknologi. Dan juga melaksanakan program kerja yang telah disetujui oleh dosen pembimbing lapangan beserta ibu kepala sekolah dan bapak ibu dewan guru lainnya.

Kemudian, penulis juga melakukan kegiatan yang telah tersusun dan terencana dari hasil FKKS (Forum Komunikasi Kepala Sekolah) yang dirapatkan bersama DPL (Dosen Pembimbing Lapangan), guru pamong serta semua bapak ibu dewan guru. Pada saat pelaksanaan FKKS ini terdapat beberapa masukan terkait rencana program- program kerja yang akan direalisasikan di sekolah penugasan. Seperti pada literasi kami berencana menggunakan program kerja jurnal literasi dan papan Pancasila. Kemudian dalam numerasi tim mahasiswa kampus mengajar merencanakan program kerja yakni bermain sambil belajar. Maksud dari bermain dan belajar ini adalah pemberian materi terkait numerasi yang dikemas menjadi sebuah game atau *ice breaking* untuk siswa agar dalam melaksanakan pembelajaran tidak jenuh. Permainan numerasi ini dimulai dari kartu perhitungan dasar yang bertujuan untuk mengukur kemampuan siswa dalam berhitung ditingkatan dasar.

Alasan menggunakan kartu perhitungan dasar ini karena mendapatkan informasi dari wali kelas khususnya di kelas 5A dan 5B dan observasi yang dilakukan, bahwa dalam perhitungan dasar terdapat beberapa siswa yang belum lancar dan bahkan belum bisa menghitung. Oleh karena itu dengan adanya kartu perhitungan dasar ini dapat memudahkan siswa dalam menghitung bahkan menghafal rumus dari perhitungan. Kemudian juga menggunakan media *spinner*,

alat ini digunakan untuk mengacak soal numerasi yang terdiri dari tingkatan rendah, sedang, bahkan soal *hots* yang dimana nanti harus dijawab oleh semua siswa sesuai dengan warna kartu yang keluar. Dengan program ini diharapkan dapat meningkatkan kemampuan numerasi serta literasi siswa.

Jika pada siswa inklusif penulis diberikan arahan oleh guru inklusif bagaimana pelayanan yang sesuai untuk diberikan kepada siswa inklusi yang memang mereka memiliki kasus yang berbeda- beda sehingga dalam pelayanan juga berbeda, walaupun dasarnya memang sama yakni bisa membaca dan berhitung terlebih dahulu agar ketika mengikuti pembelajaran yang dilaksanakan dikelas siswa tersebut dapat beradaptasi dan terbiasa dalam membaca, menulis dan berhitung. Untuk kelas tingkat atas biasanya diberikan bacaan kemudian siswa tersebut diajarkan untuk dapat memahami apa yang dimaksud dari bacaan atau soal tersebut serta dapat memecahkan soal- soal yang diberikan.

Kemudian penulis juga mendapat kesempatan untuk ikut membantu dalam mendampingi siswa inklusif yang setiap hari terdapat beberapa siswa yang belajar diruang sumber sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan oleh guru inklusi dan guru kelas lainnya. Penulis juga membantu dalam pendampingan pengerjaan soal yang diberikan guru dikelas reguler. Pendampingan ini dilakukan dengan maksud untuk membantu pengerjaan tugas siswa inklusif di kelas reguler.

### **Pembahasan**

Menurut Alfian dalam (Veronica, 2017) menjelaskan bahwa sebenarnya pendidikan inklusif telah lahir sejak tahun 1994 dalam kerangka Aksi UNESCO. Alfian juga menjelaskan bahwa di Indonesia sendiri telah menegaskan untuk peduli pada anak berkebutuhan khusus sejak tahun 2004 melalui deklarasi Bandung yang menyatakan bahwa Anak Berkebutuhan Khusus (ABK) di Indonesia memiliki kesamaan dalam hak berbicara, kesejahteraan, keamanan, Kesehatan, dan memperoleh pendidikan sebagaimana yang dijamin oleh UUD 1945. Adanya pendidikan inklusif merupakan salah satu evaluasi terkait pelayanan pendidikan oleh pemerintah, maka dari itu pemerintah daerah harus juga ikut serta bersinergi dalam menyelenggarakan pendidikan yang lebih baik. Salah satu pemerintah daerah yang menegaskan adanya penyelenggaraan pendidikan inklusif yaitu Pemerintah Provinsi Jawa Timur dengan menerbitkan Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 6 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Inklusif di Jawa Timur.

Sidoarjo merupakan salah satu kabupaten /kota yang dijuluki sebagai Kota Inklusif. Pendidikan inklusif ini diselenggarakan di berbagai SDN/Swasta dan semua sekolah reguler harus menerima siswa inklusi yang mendaftar di SDN/Swasta terdekat. Seperti di SDN Wonocolo 1 Taman yang sudah menerima siswa inklusi. Dengan adanya kelas inklusif yang ada di SDN Wonocolo 1 ini memberikan keuntungan bagi masyarakat sekitar yang mempunyai Anak Berkebutuhan Khusus (ABK) untuk dapat mengenyam pendidikan dikawasan sekolah reguler. Sehubungan dengan adanya kelas inklusi tersebut sekolah pastinya sebisa mungkin memberikan kualitas pelayanan yang layak untuk siswa ABK/inklusi.

Berdasarkan dari penjelasan diatas untuk mengetahui pelayanan pendidikan sekolah inklusi di SDN Wonocolo 1, menurut Pararusman dalam (Fakih, 2019) ada lima dimensi dalam menilai kualitas pelayanan yakni *Tangible*

(bukti fisik layanan), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *empathy* (kepedulian).

### **1. Tangible (Fisik Layanan)**

Dalam dimensi ini pada komunikasi yang dibentuk oleh guru kelas dengan siswa inklusi pada saat pembelajaran dikelas reguler yakni dengan membangun kerjasama atau berkorelasi dengan guru lainnya ataupun dengan guru inklusi dalam penyesuaian yang dibutuhkan siswa inklusi pada saat dikelas reguler. Hal ini dilakukan untuk mengetahui apakah siswa tersebut mengalami peningkatan atau mengalami penurunan. Tetapi terdapat beberapa siswa inklusi yang memang kurang nyaman belajar diruang kelas reguler, untuk menangani hal tersebut guru kelas akan bekerjasama dengan guru inklusi serta meminta izin dan kesepakatan untuk siswa inklusi yang memang merasa kurang nyaman belajar dikelas reguler maka akan dialihkan belajar diruang sumber dengan guru inklusi. Ini juga menjadi tolak ukur terdapat perkembangan atau belum.

Adapun juga pada saat siswa belajar di ruang sumber, tolak ukur perkembangan siswa dapat dilihat pada saat siswa tersebut berada dirumah dan disekolah, pastinya terdapat perbedaan peningkatan kemampuan baik dari motorik maupun psikomotornya, informasi ini biasanya disampaikan oleh orang tua wali siswa inklusi tersebut. Yang memang awalnya tidak bisa menjadi bisa, walaupun tidak bisa secara drastis namun bagi siswa inklusi hal tersebut sudah baik dan biasanya dapat diberikan apresiasi jika ada peningkatan agar semangat dari siswa tersebut untuk belajar lebih meningkat. Untuk sarana prasarana yang dirasa kurang bagi guru inklusi untuk menunjang kegiatan pembelajaran yakni seperti puzzle huruf dan angka yang berbahan baku kayu agar lebih awet dan tahan lama, karena yang disediakan oleh sekolah *puzzle* angka dan huruf berbahan baku *sterfoem/gabus* sehingga mudah dirusak oleh siswa inklusi yang berada diruang sumber.

Kemudian dari segi fasilitas atau sarana prasarana jika dilihat untuk ruang kelas inklusi juga masih gabung dengan ruang UKS dan ruang koperasi siswa. Kemudian untuk meja dan kursi juga kurang memadai karena hanya ada meja panjang 1, bangku siswa 6 dan 1 kursi guru. Dengan keterbatasan tempat serta sarana yang kurang memadai membuat pembelajaran kurang maksimal, karena tidak ada tempat duduk atau meja untuk belajar jika saja jadwal pembelajaran yang ebbarengan. Sehingga siswa tersebut belajar disofa ataupun belajar di lantai karena keterbatasan tempat. Tidak hanya itu tempat koperasi siswa juga menjadi satu dengan ruang kelas inklusi. Sehingga pada saat pembelajaran siswa inklusi guru inklusi harus melayani administrasi pembelian perlengkapan alat tulis atau yang lainnya. Terkadang juga pada saat membeli perlengkapan alat tulis, siswa lain juga mengganggu anak inklusi yang sedang belajar terkadang juga menggolok- olok siswa inklusi dengan sebutan yang kurang pantas diucapkan. Hal ini membuat konsentrasi siswa inklusi pada saat proses pembelajaran menjadi terpecah. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam fasilitas serta sarana pembelajaran dalam kelas inklusi masih sangat kurang memadai.

### **2. Reliability (Kehandalan)**

Untuk dimensi *reliability*, langkah awal yang dilakukan oleh guru kelas dalam mengatasi berbagai macam tipe siswa inklusi pada saat pembelajaran dikelas yaitu dengan mengidentifikasi gangguan siswa tersebut terlebih dahulu. Dengan

melakukan indentifikasi terkait gangguan siswa inklusi ini pihak sekolah menjadi mengerti terkait gangguan yang dimiliki oleh siswa tersebut. Ini dilakukan dengan cara memberikan tes IQ/assesmen kepada siswa inklusi yang sebagai prosedur dalam sekolah reguler. Ketika sudah diterima dan mengikuti pembelajaran langsung dikelas reguler, guru kelas harus mengetahui tipe- tipe siswa dengan identifikasi diawal agar mengetahui siswa tersebut menyandang gangguan apa. Adapun siswa inklusi yang mengalami lambat belajar (*Slow Learner*) itu akan disendirikan dengan memberi waktu sendiri dijam pulang ataupun dijam lainnya. Tetapi jika siswa tersebut susah untuk dikondisikan akan dialihkan ke ruang sumber yang nantinya akan melakukan pembelajaran dengan didampingi oleh guru inklusi. Dengan adanya guru inklusi siswa tersebut dapat terlayani dengan baik dari segi pembelajaran ataupun dari segi sosial lainnya.

Hal ini diungkapkan juga oleh guru kelas TIK dimana pada saat pembelajaran TIK yang dilaksanakan di Lab Komputer guru kelas tersebut juga memberikan pengertian kepada siswa normal untuk melakukan pembelajaran dengan membentuk kelompok yang berisikan siswa inklusi. Hal ini dilakukan oleh guru tersebut agar siswa inklusi dapat melaksanakan pembelajaran dikelas reguler tanpa adanya rasa deskriminasi. Namun pada saat pembelajaran berlangsung guru tersebut tetap mendampingi siswa inklusi dan memberikan perhatian lebih kepada siswa tersebut.

Untuk guru inklusi yang ada disekolah tersebut bisa dikatakan dari segi kehandalan dalam menghadapi siswa inklusi sudah baik. Walaupun guru inklusi yang sudah ada memiliki basic di bidang psikologi bukan dari pendidikan luar biasa, namun dengan upaya guru tersebut dalam menghadapi siswa inklusi yang memiliki berbagai tipe gangguan dapat membuat siswa inklusi nyaman dalam pembelajaran serta menunjukkan kemajuan atau peningkatan. Seperti di kelas 3 yang terdapat siswa inklusi yang memang awalnya belum bisa membaca menjadi bisa membaca karena kehandalan guru inklusi serta kolaborasi guru kelas dalam memberikan pelayanan yang baik pada siswa tersebut.

Dalam memberikan perlakuan kepada siswa inklusi, guru inklusi juga memberikan perlakuan khusus kepada beberapa siswa yang memang benar- benar membutuhkan perhatian yang lebih dari siswa inklusi yang hanya *slow learner*. Perlakuan ini dilakukan agar ketika siswa inklusi belajar di ruang sumber mereka bisa belajar dengan nyaman serta dapat memperoleh hasil yang maksimal meskipun jika dibandingkan dengan siswa normal pasti berbeda, setidaknya mereka mengalami peningkatan. Perlakuan khusus juga dilakukan pada saat penilaian akhir, yang dimana siswa inklusi ini akan mendapatkan soal sendiri yang disesuaikan dengan kemampuan masing- masing. Jadi jika dilihat dari dimensi kehandalan dalam menangani siswa inklusi sudah baik dalam pelaksanaannya.

### **3. Responsiveness (Daya Tanggap)**

Dimensi *Responsiveness* untuk pelayanan pembelajaran yang diberikan dikelas reguler oleh guru kelas terhadap siswa inklusi itu disendirikan, misalnya materi yang diberikan yakni materi penjumlahan. Untuk materi penjumlahan sendiri tidak sama dengan materi penjumlahan anak anak reguler yang memang mereka mempunyai basik dapat memahami, untuk siswa inklusi sendiri biasanya dikenalkan dulu dengan memberikan angka angka kecil seperti angka satuan sebelum lanjut ke tingkat selanjutnya. Jadi guru tersebut berupaya untuk

mengenalkan terlebih dahulu. Walaupun dalam materi ini tetap satu tema dengan siswa reguler tetapi bagaimana guru tersebut mengajarkan materi yang sama dan siswa inklusi tersebut dapat memahami apa yang disampaikan pada saat pembelajaran dikelas reguler.

Kemudian daya tanggap guru inklusi dalam menanggapi siswa inklusi pada saat belajar kemudian terjadi perubahan mood atau tidak dapat dikondisikan biasanya disela - sela pembelajaran siswa diperkenalkan dengan aturan serta sifat disiplin, namun sebelum mengenalkan pada siswa inklusi guru tersebut harus bisa mengetahui serta memahami bagaimana tingkah laku siswa tersebut. Hal ini dilakukan meskipun memiliki keterbatasan, siswa inklusi ini harus diajarkan terkait antara hal yang baik dan hal yang salah agar tidak terbiasa untuk melakukan hal sesuka hatinya. Tetapi jika siswa tersebut tidak bisa dikendalikan guru inklusi ini biasanya memberikan suatu reward yang dapat berupa makanan ataupun minuman yang memang hal ini menjadi kebiasaan di sekolah. Tetapi disamping hal itu antara pemberian reward dan punishment haruslah seimbang.

Disisi lain terdapat beberapa siswa inklusi ketika tidak sudah berada di ruang sumber, mereka tidak menginginkan untuk belajar melainkan bermain terlebih dahulu. Untuk menanggapi hal tersebut guru inklusi akan memberikan permainan yang sekaligus siswa tersebut dapat belajar. Seperti belajar membaca abjad menggunakan *puzzle* abjad ataupun bermain *ring game*.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa daya tanggap guru inklusif, wali kelas atau guru kelas sudah baik dalam memberikan pelayanan kepada siswa inklusif pada saat pembelajaran berlangsung, baik pada saat pembelajaran di ruang kelas reguler maupun di ruang sumber.

#### **4. Assurance (Jaminan)**

Dalam memberikan jaminan keamanan serta kenyamanan bagi siswa inklusi pada saat pergantian belajar di ruang sumber, guru kelas bisa menjamin hal tersebut. Karena ketika sudah diberikan tanggungjawab siswa inklusi, semua guru harus bisa memberikan kenyamanan serta keamanan dalam proses pembelajaran melalui pengelompokan dengan siswa yang dapat memberikan perhatian selain dewan guru, tetapi tetap didalam kelas dengan dibawah naungan bapak ibu guru. Pada saat pergantian belajar ke ruang sumber guru kelas akan bekerjasama dengan guru inklusi agar siswa tersebut dapat belajar dengan nyaman serta aman di ruang sumber. Biasanya siswa inklusi tersebut akan dintarkan ke ruang sumber oleh guru kelas yang memang sudah waktunya untuk melaksanakan pembelajaran di ruang sumber bersama guru inklusi. Tetapi disini guru kelas tersebut tidak meninggalkan begitu saja dengan artian bahwa ketika di ruang sumber berarti sudah menjadi tanggungjawab penuh guru inklusi, melainkan guru kelas tersebut akan tetap melakukan *controlling* terhadap siswanya yang dititipkan di ruang sumber.

Kemudian terkait jaminan keselamatan siswa inklusi dilingkungan sekolah juga sudah terjamin. Karena sekolah yang menerima siswa inklusi ini harus memberikan jaminan bahwa dengan memilih sekolah reguler keselamatan siswa tersebut harus benar- benar diperhatikan karena tidak bisa dipungkiri bahwa diskriminasi terhadap siswa inklusi akan terjadi. Tetapi dengan pemberian arahan oleh bapak ibu dewan guru terkait diskriminasi tidak boleh dilakukan bahkan memberi labelling kepada siswa inklusi yang berada di sekolah reguler. Ini berlaku bagi semua warga sekolah baik siswa, guru, maupun orang tua wali.

Jaminan kelayakan dalam pelayanan belajar mengajar untuk melengkapi media pembelajaran dengan membeli alat peraga dan yang lainnya sudah terjamin dengan mengajukan kepada kepala sekolah. Setelah mendapat persetujuan dari kepala sekolah guru inklusi dapat melengkapi apa saja hal-hal yang dibutuhkan untuk menunjang pembelajaran siswa inklusi. Guru inklusif juga menyatakan bahwa terkait media untuk permainan juga sudah terjamin. Tentunya dalam hal pemenuhan kebutuhan seperti alat ajar, guru inklusi mengajukan sarana prasarana yang memang sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh siswa inklusi. Bukan berarti semua yang berhubungan dengan terapi siswa inklusi atau alat-alat peraga harus disediakan. Seperti untuk pembelian APE juga sudah sangat terjamin, dari sekolah sudah menyiapkan terkait jaminan untuk pembelian APE yang kualitasnya cukup baik. Jadi semua alat peraga, alat permainan, media pembelajaran terjamin kualitasnya serta terjamin juga untuk keamanannya jika digunakan siswa inklusi dalam pembelajaran.

Untuk pembelajaran di ruang sumber, guru inklusi juga memberikan jaminan ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan pembelajaran di ruang sumber. Hal ini dibuktikan dengan adanya pembagian jam serta jadwal yang jelas oleh guru inklusi, bahwa setiap siswa yang belajar di ruang sumber memiliki satu jam pembelajaran dan hari tertentu. Jadi siswa tersebut tidak setiap hari akan datang ke ruang sumber melainkan sesuai jadwal yang telah diberikan oleh guru inklusi. Untuk kejelasan jaminan terkait dengan fasilitas pembelajaran ataupun alat peraga yang disediakan di ruang inklusi juga sudah terjamin mulai dari alat pembelajaran ataupun media bermain. Namun adanya fasilitas penunjang pembelajaran dirasa kurang karena terlalu banyak media permainan. Jadi kesimpulan terkait dimensi assurance yang diberikan sekolah maupun dewan guru sudah baik.

##### **5. Empathy (Kepedulian)**

Kedekatan dengan siswa inklusi di kelas reguler dari segi waktu kebanyakan dari bapak ibu guru lebih banyak di siswa inklusi dengan melakukan pendekatan-pendekatan kepada siswa inklusi agar semua aspek bisa berkembang, mulai dari pengetahuan hingga sosial. Karena siswa inklusi juga memiliki gangguan yang berbeda-beda, ada yang diam serta tidak ingin bersosial, untuk mengatasi hal tersebut perlu adanya pendekatan-pendekatan yang dilakukan diluar jam pembelajaran di kelas reguler serta memberikan perhatian yang lebih pada siswa tersebut. Dengan memberikan perhatian yang lebih serta waktu yang lebih untuk mendengarkan dan melayani siswa inklusi tersebut diharapkan ada perkembangan bahkan peningkatan untuk pengetahuan hingga sosialnya.

Untuk memberikan rasa kepedulian pada siswa inklusi ini pihak sekolah juga memiliki cara tersendiri. Jika cara tersebut berbenturan dengan keinginan dari orang tua siswa, pihak sekolah berkolaborasi dengan guru inklusi untuk memberikan pelayanan secara maksimal untuk membuktikan kepada orang tua wali bahwa mereka juga mendapatkan hak belajar dan pelayanan seperti siswa normal lainnya. Hal ini dibuktikan dengan penanganan diluar jadwal belajar di ruang sumber yang menambah waktu belajar di ruang sumber jika memang dibutuhkan. Kebanyakan dari orang tua siswa menambah jam belajar pada saat pulang sekolah. Penambahan waktu belajar yang di minta oleh orang tua dari siswa inklusi ini dengan harapan agar dalam segi pengetahuan siswa inklusi tersebut dapat meningkat.

## PENUTUP

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah dipaparkan oleh penulis dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pendidikan inklusi di SDN Wonocolo 1 Taman sudah baik hal tersebut dibuktikan menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan menurut Pararusman dalam (Fakih, 2019) yaitu Pada dimensi *reability* ini kehandalan dalam memberikan pelayanan baik pada saat dikelas dengan guru kelas maupun di ruang sumber dengan guru inklusi juga sudah baik. Kemudian Dimensi *responsiveness* (Daya Tanggap), ketanggapan yang diberikan oleh guru kelas dan guru inklusi sudah sudah baik. Bertindak cepat dalam mengatasi perubahan *mood* ketika proses pembelajaran dan pemberian materi yang sesuai untuk siswa inklusi ketika berada dikelas reguler.

Selanjutnya pada dimensi *empathy* (Kepedulian), Sikap empati yang diberikan oleh guru inklusi, sekolah dan guru kelas kepada siswa inklusi sudah cukup baik. Terbukti dengan berusaha memberika pelayanan serta kepedulian lebih agar siswa inklusi dapat meningkat mulai dari segi pengetahuan hingga sosialnya. Pada dimensi *assurance* (Jaminan) ini sudah cukup baik, karena sudah terdapat kejelasan dalam hal jaminan, malai dari kebutuhan proses pembelajaran, keamanan siswa inklusi dalam pelaksanaan pembelajaran. Yang terakhir pada dimensi *Tangible* (Bukti Fisik Layanan) dimana pada sarana dan prasarana yang diberikan masih terbilang masih belum memadai dan kurang baik. Dikarenakan minimnya tempat pembelajaran serta sarana yang diberikan masih kurang memadai.

## SARAN

Dari semua dimensi yang sudah dijelaskan terdapat satu dimensi yang dirasa kurang dalam memberikan pelayanan pendidika bagi siswa inklusif yakni pada dimensi *tangible*. Untuk itu sekolah dapat memperhatikan kelayakan atau kelengkapan fasilitas- fasilitas yang diberikan untuk menunjang proses pembelajaran. Serta lebih diperhatikan lagi terkait ruang belajar bagi siswa inklusif atau ruang sumber yang perlu di pisahkan dengan ruang koperasi dan ruang uks. Hal ini bertujuan agar pembelajaran dapat diterima secara maksimal.

## REFERENCES

- Agustina, R. S., & Rahaju, T. (2021). Evaluasi Penyelenggaraan Pendidikan Inklusif Di Kota Surabaya. *Publika*, 9(3), 109–124. <https://doi.org/10.26740/publika.v9n3.p109-124>
- Agusven, T., & Kusumah, S. (n.d.). *Kualitas Pelayanan Publik Sektor Pendidikan (Studi Pelayanan Program Dana Bos Tingkat Sma Pada Dinas Pendidikan Kota Tanjungpinang)*.
- Apriati, Y. (2021). Pelaksanaan Pembelajaran Siswa Tunagrahita di Sekolah Inklusif (Studi Kasus: Smp Negeri 191 Jakarta Barat). *Jurnal Ortopedagogia*, 7(1), 23. <https://doi.org/10.17977/um031v7i12021p23-28>
- Aufa, F. H. N., & Widowati, N. (2022). *Kualitas Pendidikan Sekolah Inklusif Di Smpn 2 Kunduran Blora, Jawa Tengah*.
- Baroroh, E., & Rukiyati, R. (2022). Pandangan Guru dan Orang Tua tentang Pendidikan Inklusif di Taman Kanak-Kanak. *Jurnal Obsesi : Jurnal*

- Pendidikan Anak Usia Dini*, 6(5), 3944–3952.  
<https://doi.org/10.31004/obsesi.v6i5.2510>
- Fakih, M. (n.d.). *Copyright©2019 Penerbit Media Sahabat Cendekia Pondok Maritim Indah Blok PP-7, Balas Klumprik, Wiyung, Kota Surabaya 60222 Telp. 0881-3223-878 penerbitmsc@gmail.com IKAPI No. 228/JTI/2019.*
- Hapzah, S. N., Rianto, B., & Tamrin, M. H. (2020). *Tata Kelola Inovasi Pelayanan Publik: Dimensi Kelembagaan, Aktor Kebijakan Dan Masyarakat. 5.*
- Jannah, A. M., Setiyowati, A., Lathif, K. H., Devi, N. D., & Akhmad, F. (2021). Model Layanan Pendidikan Inklusif di Indonesia. *Anwarul*, 1(1), 121–136.  
<https://doi.org/10.58578/anwarul.v1i1.51>
- Masadhe, A. R., Sjamsuddin, S., & Amin, F. (2021). Manajemen Pelayanan Kampus Inklusif (Studi pada Pusat Studi dan Layanan Disabilitas Universitas Brawijaya). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 007(01), 95–101. <https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2021.007.01.12>
- Munajah, R., Marini, A., & Sumantri, M. S. (2021). Implementasi Kebijakan Pendidikan Inklusi di Sekolah Dasar. *Jurnal Basicedu*, 5(3), 1183–1190.  
<https://doi.org/10.31004/basicedu.v5i3.886>
- Prihastuti, E. S., & Daud, S. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Pada Universitas Swasta Di Bandar Lampung. *Academy of Education Journal*, 10(01), 76–99.  
<https://doi.org/10.47200/aoej.v10i01.273>
- Pristiria, R. A., Kismartini, K., & Dwimawanti, I. H. (2022). Faktor “ Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Pertanahan Kota Semarang. *PERSPEKTIF*, 11(2), 533–546.  
<https://doi.org/10.31289/perspektif.v11i2.5897>
- Sayekti, L. A. (n.d.). *Pendidikan Inklusif Sebagai Pelayanan Publik Di Daerah Istimewa Yogyakarta.*
- Setiawan, F. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Barito Selatan. *Jurnal Mediasosian : Jurnal Ilmu Sosial dan Administrasi Negara*, 6(1), 109.  
<https://doi.org/10.30737/mediasosian.v6i1.2397>
- Veronica, D. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Journal Development*, 5(1), 55–69. <https://doi.org/10.53978/jd.v5i1.45>