

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN BAGI  
ANAK-ANAK PENYANDANG DISABILITAS DI KOTA  
PEKANBARU**

**SKRIPSI**

Ditujukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mengikuti Ujian Skripsi Strata 1  
Administrasi Negara Pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau



UIN SUSKA RIAU

Oleh :

**DWI SANDRA**  
**NIM 12070522814**

**PRODI ADMINISTRASI NEGARA S1  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM  
RIAU  
2024**



LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

: Dwi Sandra  
 : 12070522814  
 : Administrasi Negara  
 : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
 : Analisis Kualitas Pelayanan Pendidikan Bagi Anak - Anak  
 Penyandang Disabilitas Di Kota Pekanbaru.

DISETUJUI OLEH:  
 DOSEN PEMBIMBING

Dr. Kamaruddin, S.Sos., M.Si  
 NIP. 19790101 200710 1 003

Mengetahui

DEKAN  
 Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial

Dr. Hj. Melsarni, SE, MM  
 NIP. 19700826 199903 2 001



KETUA PRODI  
 Administrasi Negara

Dr. Khairunyah Purba, S.Sos., M.Si  
 NIP. 19781025 200604 1 002

UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Nama  
 Nim  
 Program Studi  
 Fakultas  
 Judul

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

: Dwi Sandra  
 : 12070522814  
 : Administrasi Negara  
 : Ekonomi Dan Ilmu Sosial  
 : Analisis Kualitas Pelayanan Pendidikan Bagi Anak-anak Penyandang Disabilitas Di Kota Pekanbaru  
 :Rabu, 19 Juni 2024

**Tim Penguji**

**Ketua penguji**  
Astuti Meflinda, SE, MM  
 NIP.19720513 200701 2 018

**Penguji I**  
Dr. Hj. Sitti Rahmah, M.Si  
 NIP. 198640508 199303 2 002

**Penguji II**  
Mashuri, MA  
 NIP. 19770721 201411 1 002

**Sekretaris**  
Ermansyah, SE, MM  
 NIK.130 712 070

UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Shri Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta dilindungi Undang-undang

Nama  
 NIM  
 Jurusan  
 Fakultas  
 Judul skripsi  
 Tanggal Ujian

1. Dilarang menyalin, mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Lampiran Surat :  
 Nomor : Nomor 25/2021  
 Tanggal : 10 September 2021

**SURAT PERNYATAAN**

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : DWI SANDRA  
 NIM : 12070522814  
 Tempat/Tgl. Lahir : Pekanbaru, 25 September 2001  
 Fakultas/Pascasarjana : Ekonomi & Ilmu Sosial  
 Prodi : Administrasi Negara  
 Judul ~~Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\*~~ :  
Analisis Kualitas Pelayanan Pendidikan Bagi Anak-anak  
Penyandang Disabilitas Di Kota Pekanbaru.

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan ~~Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\*~~ dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu ~~Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\*~~ saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan ~~Disertasi/Thesis/Skripsi/(Karya Ilmiah lainnya)\*~~ saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 29 Juni 2024  
 Yang membuat pernyataan



\* pilih salah satu sesuai jenis karya tulis

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## ABSTRAK

### **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN BAGI ANAK-ANAK PENYANDANG DISABILITAS DI KOTA PEKANBARU**

Oleh :

DWI SANDRA

Penelitian ini di latar belakang karena ada sekolah khusus bagi anak penyandang disabilitas, anak penyandang disabilitas mempunyai hak dan kewajiban yang sama sebagai warga negara. Dalam hal pelayanan pendidikan, anak penyandang disabilitas memiliki akses yang sama untuk mendapatkan pelayanan di segala bidang termasuk bidang pendidikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui aksesibilitas penyandang disabilitas dalam pelayanan di bidang pendidikan serta mengetahui tanggapan orang tua anak-anak penyandang disabilitas terhadap pelayanan pendidikan tersebut. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan pendidikan bagi anak-anak penyandang disabilitas dalam pelayanan bidang pendidikan di Kota Pekanbaru khusus nya Sekolah Luar Biasa Pelita Nusa dan Sekolah Luar Biasa Panam Mulia berbeda-beda tiap dimensi. Pada dimensi tangible, semua aspek menunjukkan pelayanan pendidikan baik. Dimensi reliability juga menunjukkan pelayanan pendidikan kepada anak-anak penyandang disabilitas yang baik karena semua aspek yang ada termasuk ke dalam pelayanan yang baik. Dimensi assurance menunjukkan pelayanan yang baik. Dimensi empathy juga menunjukkan kesimpulan cukup baik dikarenakan perhatian bagi anak serta pengajar/tenaga pendidik sudah cukup terfasilitasi. Berbeda dengan empat dimensi sebelumnya, dimensi responsiveness menunjukkan pelayanan yang kurang baik. Dalam hal pelayanan pendidikan, masih ada nya beberapa tenaga pendidik yang belum mendapatkan sertifikasi khusus yang mana hal ini sangat penting agar dapat memenuhi standarisasi bagi tenaga profesional dalam pelayanan pendidikan bagi anak-anak penyandang disabilitas.

**Kata Kunci : Disabilitas, Pendidikan anak anak, kualitas pelayanan**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## ABSTRACT

### **ANALYSIS OF THE QUALITY OF EDUCATIONAL SERVICES FOR CHILDREN WITH DISABILITIES IN PEKANBARU CITY**

**Oleh :**

**DWI SANDRA**

*The background to this research is that there are special schools for children with disabilities, children with disabilities have the same rights and obligations as citizens. In terms of educational services, children with disabilities have equal access to services in all fields, including education. This research aims to determine the accessibility of people with disabilities in educational services and to determine the responses of parents of children with disabilities to these educational services. The results of this research show that the implementation of educational services for children with disabilities in educational services in Pekanbaru City, especially the Pelita Nusa Special School and the Panam Mulia Special School, varies in each dimension. In the tangible dimension, all aspects show good educational services. The reliability dimension also shows that educational services for children with disabilities are good because all existing aspects are included in good service. The assurance dimension shows good service. The empathy dimension also shows quite good conclusions because attention to children and teachers/educating staff is sufficiently facilitated. In contrast to the previous four dimensions, the responsiveness dimension shows poor service. In terms of educational services, there are still a number of teaching staff who have not received special certification, which is very important in order to meet standards for professional staff in educational services for children with disabilities.*

**Keyword : Disabilities, children's education, service quality**



## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

*Alhamdulillah* rabbil'alamin segala puji dan syukur penulis sampaikan atas kehadiran Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* atas limpahan rahmat, dan hidayahnya kepada penulis. Shalawat beriringkan salam kepada baginda Nabi Besar Muhammad *Shallallahu 'Alaihi wa Sallam*, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Analisis Kualitas Pelayanan Pendidikan Bagi Anak-anak Penyandang Disabilitas Di Kota Pekanbaru”**. Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk pemenuhan sebagian persyaratan akademis dalam menyelesaikan Program Studi Sarjana S1 Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Skripsi ini penulis persembahkan teruntuk kedua orang tua tercinta yaitu Ayah Yon Hendri dan Ibu Dewismar, yang selalu memberikan doa, perhatian, kasih sayang, bimbingan dan dukungannya baik secara moril maupun materil tanpa henti kepada penulis. Tidak lupa pula terima kasih kepada Saudari kandung penulis yaitu Winda Hendri Perdana yang telah memberikan semangat serta dorongan kepada penulis.

Dalam proses penyusunan skripsi ini tentunya penulis tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak yang memberikan bimbingan, arahan, bantuan, dan dukungan. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini dengan penuh kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada, yth:

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### © Hak cipta milik UIN Suska Riau

#### State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Bapak Prof. Khairunnas, M. Ag selaku rektor Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau beserta staf.
2. Ibu Dr. Hj Mahyarni, SE,MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Bapak Dr. Kamaruddin, S.sos, M.Si, Bapak Dr. Mahmuzar, M.Hum, Ibu Dr.Hj. Julina, SE,M.Si selaku Wakil Dekan I, Wakil Dekan II, dan Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Dr. Khairunsyah Purba, S.Sos. M.Si selaku ketua Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
  5. Bapak Mashuri, MA selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Negara S1 Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau
  6. Bapak Dr. Kamaruddin, S.sos, M.Si sebagai pembimbing proposal dan skripsi yang telah memberikan bimbingan, arahan dan nasehat yang sangat berharga kepada penulis dalam proses penyusunan proposal dan skripsi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
  7. Semua Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan ilmu yang berguna untuk penulis selama perkuliahan dan penyusunan skripsi ini.
  8. Semua Staf dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau.
  9. Semua keluarga besar yang telah memberikan bantuan moril dan memberikan keceriaan dan semangat bagi penulis.
  10. Terima kasih kepada diri sendiri karena sudah bertahan, kuat dan sabar sampai di titik ini, selamat kamu sudah berhasil mendapatkan gelar S.Sos



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dengan kerja kerasmu. Maaf untuk segala kelelahan, kesusaan, kesendirian, masalah serta kesedihan yang hadir tak terduga. Tetap tersenyum. Berbuat baik ke semua orang dan tetap semangat. Perjuangan yang sesungguhnya baru akan dimulai. Teruslah berusaha menjadi versi terbaik dirimu.

Penulis sadar bahwasanya masih terdapat banyak kekurangan baik dalam penulisan, tata bahasa maupun bentuk/struktur ilmiahnya sendiri. Oleh sebab itu, penulis dengan terbuka serta senang hati menerima kritikan dan saran-saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini nantinya. Semoga skripsi ini bisa memberikan manfaat bagi pembaca.

Aamiin yaa Rabbal 'Alamiin.

**Pekanbaru, 13 Maret 2024**

**DWI SANDRA**

**NIM : 12070522814**

UIN SUSKA RIAU



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3. Tujuan Penelitian .....	5
1.4. Manfaat Penelitian .....	5
1.5. Sistematika Penulisan .....	6
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>8</b>
2.1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	8
2.2. Kualitas Pelayanan Pendidikan .....	9
2.3. Definisi Penyandang Disabilitas .....	10
2.4. Kategori Penyandang Disabilitas .....	11
2.5. Konsep Sekolah Luar Biasa .....	13
2.5.1 Pengertian Sekolah Luar Biasa .....	13
2.5.2 Metode Pembelajaran Anak Berkebutuhan Khusus .....	14
2.6. Menuntut Ilmu Dalam Pandangan Islam .....	15
2.7. Penelitian Terdahulu .....	16



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

2.8. Definisi Operasional.....	22
2.9. Kerangka Berfikir.....	25
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>30</b>
3.1. Jenis Penelitian.....	30
3.2. Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian .....	31
3.3. Jenis dan Sumber Data.....	31
3.4. Informan Penelitian.....	33
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.6. Teknik Analisis Data.....	34
<b>BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN .....</b>	<b>37</b>
4.1. Gambaran Umum Kota Pekanbaru .....	37
4.2. Gambaran Umum Dinas Pendidikan Kota Pekanbaru .....	39
4.3. Visi Dan Misi Dinas Pendidikan Kota Pekanbaru .....	40
4.3.1 Visi Dinas Pendidikan Kota Pekanbaru.....	40
4.3.2 Misi Dinas Pendidikan Kota Pekanbaru .....	40
4.4. Gambaran Umum Sekolah Luar Biasa.....	41
4.6. Gambaran Umum Sekolah Luar Biasa (SLB) Pelita Nusa .....	43
4.7. Gambaran Umum Sekolah Luar Biasa Panam Mulia .....	47
<b>BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>50</b>
<b>5.1 Kualitas Pelayanan Pendidikan Bagi anak-anak Penyandang Disabilitas Di Kota Pekanbaru .....</b>	<b>50</b>
5.1.1 Reliability.....	56
5.1.2 Assurance.....	62
5.1.3 Tangible (Nyata).....	66

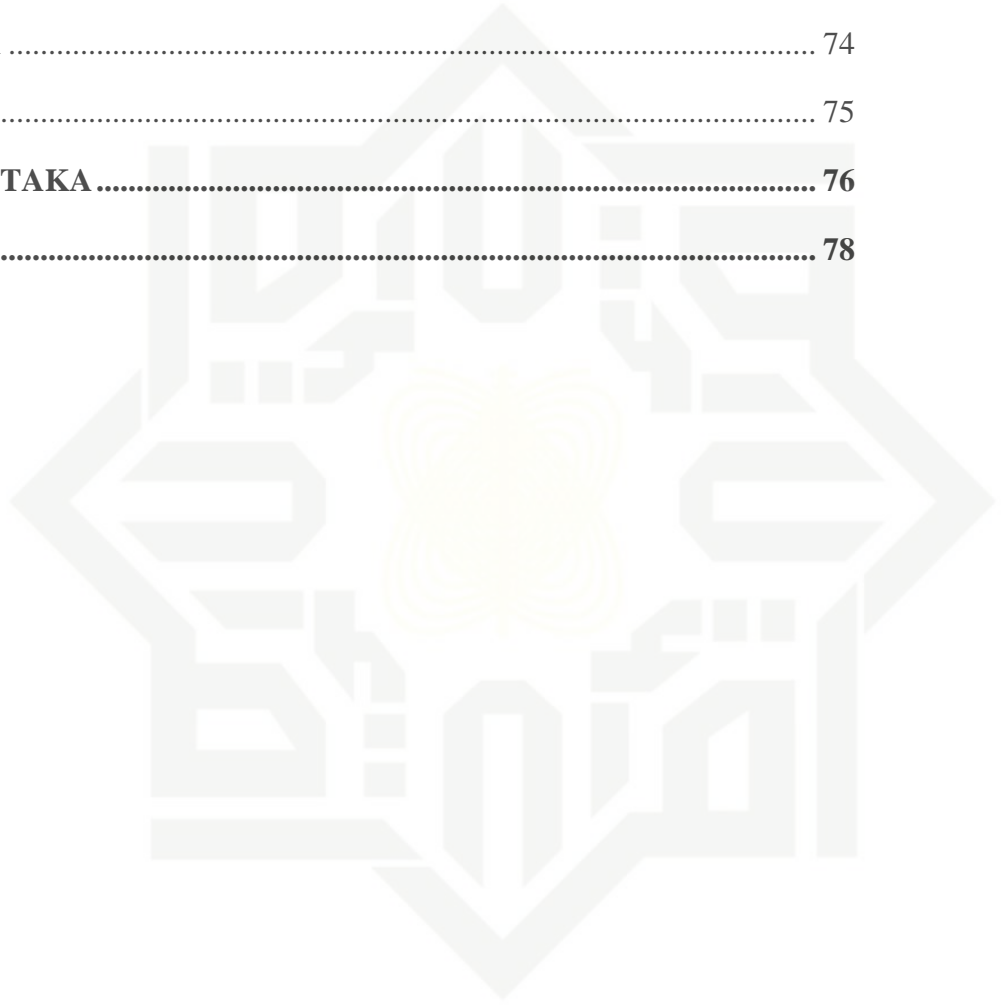
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

<b>5.2 Menyediakan Sumber daya Yang Profesional Dalam Menyelenggarakan Pelayanan Pendidikan Bagi Anak Penyandang Disabilitas .....</b>	<b>69</b>
5.2.1 Empaty .....	70
5.2.2 Responsivenees .....	71
<b>BAB VI KESIMPULAN.....</b>	<b>74</b>
6.1 Kesimpulan .....	74
6.2 Saran.....	75
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>76</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>78</b>



UIN SUSKA RIAU

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1. 1 Jumlah Penyandang Disabilitas Tahun 2022.....</b>	<b>2</b>
<b>Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....</b>	<b>17</b>
<b>Tabel 2. 2 Definisi Operasional.....</b>	<b>23</b>
<b>Tabel 3. 1 Key Informan.....</b>	<b>33</b>
<b>Tabel 4. 1 Kecamatan Di Kota Pekanbaru.....</b>	<b>38</b>
<b>Tabel 4. 2 Daftar Sekolah Luar Biasa (SLB).....</b>	<b>43</b>
<b>Tabel 4. 3 Data PTK Dan PD Sekolah Luar Biasa Pelita Nusa.....</b>	<b>46</b>
<b>Tabel 4. 4 Data Sarana Dan Prasarana Sekolah Luar Biasa Pelita Nusa.....</b>	<b>47</b>
<b>Tabel 4. 5 Data PTK Dan PD Sekolah Luar Biasa Panam Mulia.....</b>	<b>48</b>
<b>Tabel 4. 6 Data Sarana Dan Prasarana Sekolah Luar Biasa Panam Mulia..</b>	<b>49</b>

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir .....</b>	<b>28</b>
<b>Gambar 4. 1 Peta Wilayah Administratif Kota Pekanbaru.....</b>	<b>37</b>
<b>Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Dinas Pendidikan Kota Pekanbaru .....</b>	<b>40</b>

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang Masalah

Seluruh warga negara memiliki hak, kesempatan, dan kedudukan yang sama di depan hukum. Salah satu upaya pemerintah untuk memenuhi hak, kewajiban dan kedudukan warga negara adalah dengan memberikan pelayanan publik. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik didefinisikan sebagai rangkaian kegiatan pemenuhan barang, jasa, dan/atau administrasi yang disediakan bagi semua warga negara dan penduduk sesuai dengan peraturan perundang-undangan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan. Maka dari itu, diperlukan adanya suatu kebijakan pemerintah yang memperhatikan dan membantu hak-hak setiap warga negara terkhusus bagi mereka-mereka yang statusnya penyandang disabilitas dalam aktivitas kehidupannya di masyarakat.

Definisi penyandang disabilitas tertuang dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang disabilitas didefinisikan sebagai orang yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, spiritual (mental), dan/atau sensorik dalam jangka waktu lama. Penyandang disabilitas dalam berinteraksi dengan lingkungan dapat mengalami hambatan dan tidak dapat berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan warga negara lainnya atas dasar persamaan hak.

Istilah Penyandang Disabilitas, sebelumnya dikenal sebagai Penyandang Cacat. Namun perkembangan terakhir Komnas HAM dan

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kementerian Sosial memandang bahwa istilah Penyandang Cacat dalam perspektif bahasa Indonesia memiliki makna yang bermakna negatif dan tidak sesuai dengan prinsip-prinsip utama hak asasi manusia juga. Maka dari itu disepakati bahwa istilah Penyandang cacat diganti dengan istilah Penyandang Disabilitas. (Sudarwati, 2016)

**Tabel 1. 1 Jumlah Penyandang Disabilitas Tahun 2022**

No	Kabupaten	Jumlah
1.	BENGKALIS	521
2.	DUMAI	306
3.	INHIL	505
4.	INHU	548
5.	KAMPAR	3.067
6.	KUANSING	322
7.	PELALAWAN	673
8.	PEKANBARU	1.165
9.	MERANTI	523
10.	ROHUL	562
11.	ROHIL	713
12.	SIAK	1.269
	<b>Jumlah</b>	<b>10.174</b>

Sumber : Website Dinas Sosial Penyandang Disabilitas Di Provinsi Riau Tahun 2022

Masyarakat banyak berasumsi bahwa mereka-mereka penyandang disabilitas tidak dapat melakukan suatu pekerjaan atau aktivitas seperti masyarakat lain atau mereka yang bukan penyandang disabilitas, sehingga tidak banyak lapangan pekerjaan yang ada di Kota Pekanbaru untuk mereka penyandang disabilitas tersebut. Sejatinya Hak-hak penyandang disabilitas sudah di jelaskan secara rinci di UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 8 TAHUN 2016 TENTANG PENYANDANG DISABILITAS , yaitu : a) hidup, b) bebas dari stigma, c) privasi, d) keadilan dan perlindungan hukum, Pendidikan, pekerjaan, kewirausahaan, dan





## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

koperasi, Kesehatan, politik, keagamaan, keolahragaan, kebudayaan dan pariwisata, kesejahteraan social, Aksesibilitas, Pelayanan Publik, Pelindungan dari bencana, habilitasi dan rehabilitasi, Koneksi Penyandang disabilitas terdiri dari 2 kelompok, antara lain sebagai berikut : (Rahayu Repindowaty Harahap , Jurnal Inovatif Vol VIII, 2015 : 18) (Repindowaty, 2015)

1. Penyandang cacat fisik meliputi :
  - a. Penyandang cacat tubuh (tuna daksa)
  - b. Penyandang cacat netra (tuna netra)
  - c. Penyandang cacat tunawicara (rungu)
  - d. Penyandang cacat bekas penderita penyakit kronis (tuna daksa lara kronis)
2. Penyandang cacat mental meliputi :
  - a. Penyandang cacat mental (tuna grahita)
  - b. Penyandang cacat eks psikotik (tuna laras)
  - c. Penyandang cacat fisik dan mental atau cacat ganda.

Menurut pasal 15 UU No. 20 tahun 2003 tentang Sisdiknas, bahwa jenis pendidikan bagi Anak berkebutuhan khusus adalah Pendidikan Khusus.

Pasal 32 (1) UU No. 20 tahun 2003 memberikan batasan bahwa Pendidikan khusus merupakan pendidikan bagi peserta didik yang memiliki tingkat kesulitan dalam mengikuti proses pembelajaran karena kelainan fisik, emosional, mental, sosial, dan/atau memiliki potensi kecerdasan dan bakat istimewa. Sekolah Luar Biasa sebagai lembaga pendidikan formal yang menerima siswa yang berkebutuhan khusus, baik itu tunanetra, tunarungu,



tunagrahita, tunadaksa maupun autis agar mereka-mereka itu memperoleh pendidikan yang layak sesuai kebutuhannya sebagaimana peserta didik yang lain pada umumnya.

Dalam kegiatan belajar di Sekolah Luar Biasa, disiplin juga sangat penting diajarkan dan dipelajari serta dilatih kepada siswa agar siswa terbiasa dan atau mampu melakukan disiplin sendiri tanpa paksaan orang lain. Dengan demikian guru tidak hanya mengajarkan materi pelajaran tetapi harus mengajarkan dan membimbing serta melatih siswa cara melakukan disiplin dan mematuhi aturan yang telah ditetapkan atau yang telah disepakati dalam kelompok.

Bentuk layanan pendidikan yang diberikan kepada peserta didik berkebutuhan khusus selama ini ada tiga lembaga pendidikan yaitu, Sekolah Luar Biasa (SLB), Sekolah Dasar Luar Biasa (SDLB), dan Sekolah Terpadu. SLB adalah sekolah khusus yang pada awal berdirinya menyelenggarakan pendidikan hanya bagi peserta didik dengan jenis kelainan yang sama, (seperti: SLB/A, SLB/B, SLB/C dst). SDLB adalah sekolah dasar khusus yang menampung berbagai jenis kelainan. Adapun sekolah terpadu adalah sekolah reguler yang menerima peserta didik berkebutuhan khusus, dengan kurikulum, guru, sarana prasarana pembelajaran, dan kegiatan belajar mengajar yang sama bagi seluruh peserta didik.

Berdasarkan paparan dan permasalahan yang penulis sampaikan diatas maka penulis tertarik untuk membahasnya dalam bentuk sekripsi penelitian yang diberi judul: **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN**

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

## BAGI ANAK-ANAK PENYANDANG DISABILITAS DI KOTA PEKANBARU”

### 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan yang ditemui dalam kaitannya dengan penelitian ini adalah Bagaimana kualitas pelayanan pendidikan bagi anak-anak penyandang disabilitas di Kota Pekanbaru Khusus nya di Sekolah Luar Biasa ?

### 1.3. Tujuan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini adalah Untuk mengetahui kualitas pelayanan pendidikan bagi anak-anak penyandang disabilitas di Kota Pekanbaru Khusus nya di Sekolah Luar Biasa

### 1.4. Manfaat Penelitian

Adapun beberapa manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

#### 1. Secara Teoritiss

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi, Kepala Sekolah, Tenaga Pengajar, Wali murid, siswa/i dan pihak terkait lainnya yang ada di Sekolah Luar Biasa yang ada di Kota Pekanbaru

#### 2. Secara Praktis

Penelitian ini sebagai sumbangsih bagi perkembangan ilmu-ilmu sosial, khususnya perkembangan ilmu Administrasi Negara..

#### 3. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini berguna sebagai bahan perbandingan bagi penulis selanjutnya dalam permasalahan yang sama di masa yang akan datang.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 1.5. Sistematika Penulisan

Untuk lebih terarah penulisan skripsi ini, serta fokus kajian penelitian tidak keluar dari pokok pembahasan, maka penulis mengemukakan sistematika penulisan sebagai berikut :

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini berisikan latar belakang masalah penelitian, rumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Bab ini berisikan defenisi konsep, teori-teori, referensi yang bersumber dari buku, rivew, jurnal, publikasi yang relevan dengan masalah yang diteliti dan kajian terdahulu. Pandangan Islam terhadap masalah penelitian. Kerangka pemikiran/konsep operasional/defenisi konsep/variabel penelitian/hipotesis.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini berisikan lokasi dan waktu penelitian, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, populasi dan sampel, dan metode analisis.

### **BAB IV : GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN**

Bab ini berisikan sejarah objek penelitian, aktivitas objek penelitian, struktur organisasi objek penelitian.

### **BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisikan hasil penelitian yang dilakukan dan pembahasan terhadap hasil penelitian

## BAB VI : PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian serta saran-saran yang diperlukan.



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### 2.1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah “kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Dalam Qanun Nomor 8 Tahun 2008 Tentang Pelayanan Publik juga telah dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah “Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan”.

Pelayanan publik sebagaimana disebutkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan 25 UU Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pada Pasal 4 memuat berbagai asas dalam pelaksanaannya. Penyelenggaraan pelayanan publik yang jelas terkait pada pihak berkebutuhan khusus yakni: asas persamaan perlakuan/ tidak diskriminatif, asas fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, asas kemudahan dan asas keterjangkauan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut Arianto (2018:83) kualitas Kualitas Pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas Pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan.

Menurut Kasmir (2017:47) kualitas Kualitas Pelayanan di definisikan sebagai tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan. Sedangkan menurut Aria dan Atik (2018:16) Kualitas Pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam memberikan Kualitas Pelayanan prima. Kualitas Kualitas Pelayanan dmerupakan titik sentral bagi perusahaan karena mempengaruhi kepuasan konsumen dan kepuasan konsumen akan muncul apabila kualitas Kualitas Pelayanan yang diberikan dengan baik.

## 2.2. Kualitas Pelayanan Pendidikan

Pemerintah memberikan kesempatan yang sama sebagaimana yang tercantum pada UU Nomor 8 Tahun 2016 pasal 10. Dimana dalam undang-undang tersebut menjelaskan bahwasanya penyandang disabilitas memiliki hak untuk mendapatkan, memiliki kesempatan, kesamaan untuk mendapatkan pendidikan yang bermutu pada satuan pendidikan di semua jenis, jalur, dan jenjang baik secara inklusif dan khusus. Selain itu Selain itu penyandang disabilitas akan mendapatkan akomodasi yang layak sebagai peserta didik.

Menurut pasal 15 UU No. 20 tahun 2003 tentang Sisdiknas, bahwa jenis pendidikan bagi Anak berkebutuhan khusus adalah Pendidikan Khusus.



Pasal 32 (1) UU No. 20 tahun 2003 memberikan batasan bahwa Pendidikan khusus merupakan pendidikan bagi peserta didik yang memiliki tingkat kesulitan dalam mengikuti proses pembelajaran karena kelainan fisik, emosional, mental, sosial, dan/atau memiliki potensi kecerdasan dan bakat istimewa. Sekolah Luar Biasa sebagai lembaga pendidikan formal yang menerima siswa yang berkebutuhan khusus, baik itu tunanetra, tunarungu, tunagrahita, tunadaksa maupun autis agar mereka-mereka itu memperoleh pendidikan yang layak sesuai kebutuhannya sebagaimana peserta didik yang lain pada umumnya.

Dalam kegiatan belajar di Sekolah Luar Biasa, disiplin juga sangat penting diajarkan dan dipelajari serta dilatih kepada siswa agar siswa terbiasa dan atau mampu melakukan disiplin sendiri tanpa paksaan orang lain. Dengan demikian guru tidak hanya mengajarkan materi pelajaran tetapi harus mengajarkan dan membimbing serta melatih siswa cara melakukan disiplin dan mematuhi aturan yang telah ditetapkan atau yang telah disepakati dalam kelompok.

### 2.3. Definisi Penyandang Disabilitas

Disabilitas merupakan istilah yang meliputi gangguan, keterbatasan aktivitas, dan pembatasan partisipasi. Gangguan adalah sebuah permasalahan yang terjadi pada fungsi tubuh atau strukturnya, dan pembatasan kegiatan yang dimaksud adalah kesulitan yang dihadapi oleh individu dalam melaksanakan tugas atau tindakan, sedangkan pembatasan partisipasi

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

merupakan masalah yang dialami oleh individu dalam keterlibatan dalam situasi kehidupan.

Jadi disabilitas pada umumnya adalah sebuah fenomena kompleks, yang mencerminkan interaksi antara ciri dari tubuh seseorang dan ciri dari masyarakat tempat dia tinggal. Menurut Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2011 Tentang Pengesahan Hak-Hak Penyandang Disabilitas menyatakan bahwa “ penyandang disabilitas yaitu orang yang memiliki keterbatasan fisik, mental, intelektual atau sensorik dalam jangka waktu lama yang dalam berinteraksi dengan lingkungan dan sikap masyarakatnya dapat menemui hambatan yang menyulitkan untuk berpartisipasi penuh dan efektif berdasarkan kesamaan hak ”.

Menurut Terjemahan Konvensi mengenai Hak-Hak Penyandang Disabilitas (Convention on the Right with Disabilities) yang telah disahkan dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2011, penyandang disabilitas termasuk intelektual, atau sensorik dalam jangka waktu lama di mana ketika berhadapan dengan berbagai hambatan, hal ini dapat menghalangi partisipasi penuh dan efektif mereka dalam masyarakat berdasarkan kesetaraan dengan yang lainnya (Pasal 1 Konvensi mengenai Hak-Hak Penyandang Disabilitas).

#### 2.4 Kategori Penyandang Disabilitas

Jenis Penyandang Disabilitas Berdasarkan pada Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1997 tentang Penyandang Cacat, maka jenis-jenis atau macam-macam kecacatan atau difabel dapat dikategorikan antara lain (Argyo Demartoto, 2005 : 10-11)

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### a. Cacat Fisik

Yaitu kecacatan yang mengakibatkan gangguan pada fungsi tubuh, antara lain gerak tubuh, penglihatan, pendengaran, dan kemampuan berbicara. Yang termasuk dalam criteria ini adalah: a) cacat kaki, b) cacat punggung, c) cacat tangan, d) cacat jari, e) cacat leher, f) cacat netra, g) cacat rungu, h) cacat wicara, i) cacat raba (rasa), j) cacat pembawaan. Cacat tubuh memiliki banyak istilah, salah satunya adalah tuna daksa. Istilah ini berasal dari kata tuna yang berarti rugi atau kurang, sedangkan daksa berarti tubuh. Jadi tuna daksa ditujukan bagi mereka yang memiliki anggota tubuh tidak sempurna.

#### b. Cacat Mental

Yaitu kelainan mental dan atau tingkah laku, baik cacat bawaan maupun akibat dari penyakit, antara lain: a) retardasi mental, b) gangguan psikiatri fungsional, c) alkoholisme, d) gangguan mental organik dan epilepsi

#### c. Cacat Ganda atau Cacat Fisik dan Mental

Yaitu keadaan seseorang yang menyandang dua jenis kecacatan sekaligus. Apabila yang cacat adalah keduanya maka akan sangat mengganggu penyandang cacatnya.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 2.5. Konsep Sekolah Luar Biasa

### 2.5.1 Pengertian Sekolah Luar Biasa

Menurut Aqila Smart dalam bukunya Metode Pembelajaran & Terapi untuk Anak Berkebutuhan Khusus Pendidikan khusus (SLB) adalah, lembaga Pendidikan yang menyelenggarakan program pendidikan bagi anak berkebutuhan khusus (Smart, aqila2010:91). Sekolah Luar Biasa menjadi wadah bagi Anak Berkebutuhan Khusus untuk mendapatkan pengajaran yang layak. Anak Berkebutuhan Khusus adalah anak dengan karakteristik khusus yang berbeda dengan anak pada umumnya.

Menurut Frieda Mangunsong dalam buku “Psikologi dan Pendidikan Anak Berkebutuhan Khusus”, 2009:4 .Anak Berkebutuhan Khusus atau Anak Luar Biasa adalah anak yang menyimpang dari rata-rata anak normal dalam hal; ciri-ciri mental, kemampuan-kemampuan sensorik, fisik dan neuromaskular, perilaku sosial dan emosional, kemampuan berkomunikasi, maupun kombinasi dua atau lebih dari hal-hal diatas; sejauh ia memerlukan modifikasi dari tugas-tugas sekolah, metode belajar atau pelayanan terkait lainnya, yang ditujukan untuk pengembangan potensi atau kapasitasnya secara maksimal.

Menurut Wikipedia Anak Berkebutuhan Khusus ( Heward ) adalah, anak dengan karakteristik khusus yang berbeda dengan anak pada umumnya tanpa selalu menunjukan pada ketidakmampuan mental, emosi atau fisik.

Menurut Joppy Liando dan Aldo Dapa (2007:19) pendidikan khusus diselenggarakan dalam waktu satuan pendidikan khusus sebagaimana berlaku selama ini dengan system segregatif yaitu dengan mengelompokkan anak-anak berkebutuhan khusus di sekolah dan kelas khusus dalam bentuk SLB.

### 2.5.2 Metode Pembelajaran Anak Berkebutuhan Khusus

Evelyn Deno (1970) dan Ronald L.Taylor (1984) menjelaskan bahwa system layanan pendidikan bagi anak-anak penyandang tunadaksa tersebut bervariasi,mulai dari system pendidikan regular sampai pendidikan yang diberikan di suatu rumah sakit,bahkan sampai ada bentuk layanan yang tidak memiliki edukasi sama sekali ,yaitu suatu layanan yang diberikan kepada anak-anak tunadaksa dalam sebuah perawatan medis dan bantuan pemenuhan kebutuhan sehari-hari. Model pelayanan pendidikan yang diberikan pun dibagi menjadi dua kategori,yaitu’’sekolah khusus’’ dan ‘’sekolah Terpadu/Inklusif’’. Adapun system pembelajaran sebagai berikut:

a. Sistem Protektif

Yang mengingatkan adanya potensi bahaya.

b. Sistem Diskriminatif

Memberitahukan objek tentang ukuran,bentuk,dan tekstur sehingga dapat dipahami dengan bantuan penglihatan

c. Sistem Proprioseptif

Yang mengirim informasi sentuhan dan member tahu otak tentang keberadaan setiap anggota tubuh dan posisi persendian.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Cara paling aktif untuk mengaktifkannya adalah dengan melakukan aktifitas berat, yang mengandung elemen “menarik, mendorong, mengangkat, dan membawa”.

## 2.6. Menuntut Ilmu Dalam Pandangan Islam

Menuntut ilmu merupakan hal yang paling wajib yang dilakukan manusia untuk memperluas wawasan sehingga derajat kita pun bisa terangkat. Menuntut ilmu merupakan ibadah sebagaimana sabda Nabi Muhammad SAW “Menuntut Ilmu diwajibkan atas orang islam laki-laki dan perempuan”. Maka itu baik orang yang berjenis kelamin laki-laki maupun perempuan wajib menuntut ilmu. Selain itu ayat alquran tentang menuntut ilmu juga termasuk dengan jelas, sehingga jangan ada keraguan lagi untuk menuntut ilmu, berikut ayat tersebut: Qs Az Zumar Ayat 9

أَلْأَلْبَابِ أُولُوا يَتَذَكَّرُ إِنَّمَا يَعْلَمُونَ ۖ وَالَّذِينَ يَعْلَمُونَ الَّذِينَ يَسْتَوِي هَلْ قُلْ

Artinya : “Apakah sama orang-orang yang mengetahui (hak-hak Allah) dengan orang-orang yang tidak mengetahui (hak-hak Allah)?”  
Sesungguhnya hanya ululalbab (orang yang berakal sehat) yang dapat menerima pelajaran.

Adapun salah satu hadits yang diriwayatkan oleh Al Albani dalam Shahih al-Jaami'ish Shaghiir dalam shahihnya, dari hadits Ibnu Majah. Yang membahas menuntut ilmu, sesungguhnya Nabi shallallahu ‘alaihi wa sallam bersabda :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

مُسْلِمٍ كُلِّ عَلَى فَرِيضَةِ الْعِلْمِ طَلَبُ

"Menuntut ilmu itu wajib atas setiap Muslim" (HR. Ibnu Majah no. 224, dari sahabat Anas bin Malik radhiyallahu 'anhu, dishahihkan Al Albani dalam Shahih al-Jaami'ish Shaghiir no. 3913).

Dalam Hadist lainnya Rasulullah SAW bersabda :

الطَّبْرَانِيُّ رَوَاهُ لِمُعَلِّمِكُمْ وَلْيَلُؤَا تَعَلَّمُوا وَعَلِّمُوا وَتَوَاضَعُوا لِمُعَلِّمِكُمْ

"Belajarlah kamu semua, dan mengajarlah kamu semua, dan hormatilah guru-gurumu, serta berlaku baiklah terhadap orang yang mengajarkanmu. (HR Tabrani).

Dari Anas bin Malik, Rasulullah SAW bersabda:

يَرْجِعَ حَتَّىٰ اللَّهُ سَبِيلٍ فِي فَهُوَ الْعِلْمِ طَلَبٍ فِي خَرَجَ مَنْ

"Barang siapa keluar dalam rangka menuntut ilmu, maka dia berada di jalan Allah sampai ia kembali."

## 2.7. Penelitian Terdahulu

Penelitian mengenai Kualitas *Pelayanan Pendidikan* Bagi Anak-Anak Penyandang Disabilitas yang telah dilakukan oleh beberapa penulis sebelumnya, hasil dari penelitian tersebut adalah sebagai berikut :

**Tabel 2. 1**  
**Penelitian Terdahulu**

NO	JUDUL/PENELITI	PERMASALAHAN	HASIL PENELITIAN
1.	Implementasi Pendidikan Inklusif Bagi Anak Berkebutuhan Khusus Dalam Sistem Persekolahan Nasional, Ishartiwi (2011)	Implementasi Pendidikan Inklusif Bagi Anak Berkebutuhan Khusus Dalam Sistem Persekolahan Nasional, Ishartiwi (2011)	Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelaksanaan pendidikan inklusif saat ini masih belum selaras dengan sistem persekolahan nasional yang cenderung menerapkan sistem layanan standar (perlakuan sama untuk setiap individu dan ketuntasan belajar dengan tolok ukur Standar Nasional). Terkait dengan kondisi ABK yang memiliki berbagai keterbatasan dan kebutuhan belajar, maka dalam implementasi pendidikan inklusif di sekolah memerlukan modifikasi kurikulum, strategi pembelajaran, sistem penilaian hasil belajar dan manajemen persekolahan yang sesuai dengan kebutuhan layanan ABK

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## © Hak cipta milik UIN Suska Riau

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.	Problema Guru Pembimbing Khusus Dalam Penyelenggaraan Program Pembelajaran Individual Bagi Anak Berkebutuhan Khusus Di SDN 14 Koto Panjang (2017) Oleh : Miftahul Jannah, Damri, Ardisal	Bagaimanakah problema guru pembimbing khusus dalam penyelenggaraan program pembelajaran individual bagi anak berkebutuhan khusus di SDN 14 Koto Panjang?	Problema Guru Pembimbing Khusus dalam perencanaan pembelajaran individual. Guru belum menyusun program khusus untuk siswanya. Dan tidak menggunakan kurikulum khusus untuk siswa berkebutuhan khusus di kelas khususnya. Hanya saja guru selalu berinovasi untuk membuat rancangan media dan metode yang dibutuhkan siswa agar mudah memahami pembelajaran yang belum dikuasainya.
3.	“Hukum Yang Berkeadilan Bagi Penyandang Disabilitas”. RR. Putri A. Priamsari, 2019	Problematika dalam penelitian ini adalah, apakah pemerintah, aparat dan institusi penegak hukum telah mampu untuk mewujudkan hukum yang berkeadilan bagi para penyandang disabilitas dan apa yang menjadi konsekwensi dalam hal belum disahkannya peraturan pemerintah sebagai aturan pelaksana UU Disabilitas sementara UU telah di Undangkan dan hukum acara tetap	Penulisan ini bertujuan untuk melihat apakah hukum yang berlaku di Indonesia sekarang ini telah mampu mewujudkan keadilan bagi para Penyandang Disabilitas, perwujudan ini mencakup aspek kesiapan Pemerintah serta Aparat dan Institusi Penegak Hukum dalam upaya menghadirkan Hukum yang berkeadilan bagi para Penyandang Disabilitas baik



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

		berjalan.	dalam kedudukannya sebagai saksi, korban maupun pelaku tindak pidana, dan bagaimanakah konsekwensi dari belum disahkannya Peraturan Pemerintah sebagai aturan pelaksana UndangUndang No. 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas.
4.	“Kajian Hukum Terhadap Fasilitas Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas”.  Fanny Priscyllia, 2016	Bagaimana aksesibilitas terhadap fasilitas pelayanan publik bagi penyandang disabilitas di Indonesia	Penelitian yuridis normatif ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana tanggung jawab negara terhadap jaminan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan bagaimana aksesibilitas terhadap fasilitas pelayanan publik bagi penyandang disabilitas di Indonesia
5.	Kajian Terhadap Implementasi Pendidikan Inklusif Sebagai Alternatif Penuntasan Wajib Belajar Pendidikan Dasar Anak Berkebutuhan	Bagaimana penyelenggaraan Pendidikan Inklusif Sebagai Alternatif penuntasan Wajib Belajar Pendidikan Dasar Anak Berkebutuhan Khusus di Kabupaten Boyolali. Beserta faktor-faktor yang mempengaruhi	Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa jumlah ABK yang mendapatkan pelayanan pendidikan melalui sekolah inklusif di Kab. Boyolali adalah 13,3% (1173 siswa) dari total siswa

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

<p>Khusus di Kabupaten Boyolali. R. Indianto, Munawir Yusuf (2009)</p>		<p>sebanyak 10.059 anak. Dari jumlah tersebut, karakteristik kelainan ABK terdistribusi 81,42% kesulitan belajar dan lamban belajar, 7,9% gangguan emosi, perilaku dan sosial, 2,5% gangguan wicara, 1,36% gangguan penglihatan, 1,19 cacat tubuh, 1,19 autisme, 0,77 tunagrahita, dan 3,15 kategori lain-lain. Dari 74 sekolah penyelenggara pendidikan inklusif di Kab. Boyolali, 23,4% termasuk kategori baik, 72,9% kategori cukup atau sedang, dan 3,6% kategori kurang. Dalam hal implementasi penyelenggaraan pendidikan inklusif, diketahui bahwa 24,18% kategori baik, 47,72% kategori cukup, dan 28,11% kategori kurang. Sementara itu persepsi guru</p>
--	--	--

## © Hak cipta milik UIN Suska Riau

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	<p>terhadap pendidikan inklusif, 19,30% (tinggi), 64,20% (sedang), dan 16,50% (kategori rendah). Persepsi ABK terhadap pendidikan inklusif diketahui bahwa 19,46% (positif tinggi), 53,80% (cukup positif), dan sisanya 26,75% (kurang positif). Berdasarkan hasil penelitian deskriptif tersebut, dikembangkan model evaluasi diri, POS Inklusif dan Panduan pelatihan pendidikan inklusif.</p>
--	--

Kelima penelitian tersebut penelitian melihat bahwa adanya pelaksanaan pendidikan inklusif, adanya pembimbing yang belum menyusun program khusus untuk siswa nya dan tidak menggunakan kurikulum khusus. Akan tetapi ada yang sangat spesifik dengan apa yang menjadi fokus penelitian yang ,maka perlu penelitian ini dilakukan agar adanya pembaharuan dan pemahaman penelitian tentang kualitas pelayanan pendidikan bagi anak anak penyandang disabilitas.

## 2.8. Definisi Operasional

Dalam konsep pelayanan publik, pelayanan publik yang baik harus menerapkan semua prinsip dan asas pelayanan publik. Semua prinsip tersebut harus dipenuhi oleh lembaga pelayanan publik demi terciptanya kesejahteraan masyarakat yang berkesinambungan. Tetapi pada kenyataannya lembaga pemerintah sering kali lupa tentang prinsip keadilan dan pemerataan bagi semua penerima layanan (aksesibilitas) atau sering disebut dengan equity. (Ratminto dan Winarsih,2005).

Tjiptono (2002) mengungkapkan bahwa aksesibilitas secara khusus dalam pelayanan publik menyangkut seberapa mudah pelayanan publik tersebut bisa diakses oleh masyarakat. Aksesibilitas juga merupakan dimensi yang dijadikan sebagai ukuran kualitas sebuah jasa. Aksesibilitas dapat dikatakan sebagai akses yang meliputi kemudahan untuk dihubungi dan ditemui. Hal ini berarti lokasi fasilitas jasa yang mudah dijangkau, waktu menunggu yang tidak terlalu lama, saluran komunikasi yang mudah dihubungi dan lain-lain.

Kualitas pelayanan yang baik akan menaikkan tingkat kepuasan pelanggan, pelanggan yang puas juga melihat kualitas pelayanan yang diberikan, apakah kualitas pelayanan sesuai dengan harapan atau tidak (Pasuraman,1990). Kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan harus jauh lebih baik dari yang diharapkan agar pelanggan tidak kecewa. Pengukuran kualitas pelayanan secara umum dapat dilakukan dengan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

metode servqual, yaitu istilah dari service quality yang telah dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (Parasuraman,1990).

Menurut Singarimbun (2008: 46) definisi operasional adalah unsur penelitian yang memberitahukan bagaimana cara mengukur suatu variabel, definisi operasional berisikan tentang indikator-indikator yang akan digunakan untuk mengukur variabel dari dalam penelitian ini, adapun konsep operasional pada penelitian ini sebagai berikut :

**Tabel 2. 2**  
**Definisi Operasional**

Variabel	Indikator	Sub Indikator
Mutu Pelayanan Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (Parasuraman, 1990)	1. Reliability	a. Kepercayaan penggunaan Lembaga Pendidikan b. Kepercayaan terhadap guru/pengajar c. Tingkat penguasaan materi oleh guru
	2. Assurance	a. Tingkat kesediaan sekolah memberikan layanan sesuai dengan informasi yang diperoleh b. Tingkat kemampuan pengajar dalam memberi arahan terhadap anak-anak berkebutuhan khusus
	3. Tangible	a. Tingkat kenyamanan ruang belajar b. Tingkat kenyamanan ruang perpustakaan c. Tingkat kenyamanan ruang ibadah
	4. Empaty	a. Perhatian pemimpin sekolah atau kepala

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

		sekolah terhadap pengajar b. Perhatian pemimpin sekolah dan pengajar terhadap siswa yang berkebutuhan khusus
	5. Responsiveness	a. Respon pemimpin sekolah atau kepala sekolah dan pengajar terhadap keluhan siswa b. Respon pemimpin sekolah atau kepala sekolah terhadap orang tua siswa

Sumber : Tjiptono dan Chandra 2011

Servqual dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas pelayanan nyata yang pelanggan terima dari penyaji layanan. Apabila kenyataan lebih dari yang diharapkan oleh pelanggan, maka pelayanan dapat dikatakan bermutu, sedangkan apabila kenyataan kurang dari yang diharapkan oleh pelanggan, maka pelayanan dapat dikatakan tidak bermutu (Parasuraman, 1990). Lima metode yang telah dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (Parasuraman, 1990) yaitu: 1) Tangible (bukti fisik), 2) Reliability (keandalan), 3) Responsiveness (daya tanggap), 4) Assurance (keyakinan), 5) Emphaty (empati)

Lima metode yang telah dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (Parasuraman, 1990) yaitu: 1. Bukti Fisik (Tangibles). Bukti langsung meliputi penampakan dan fasilitas, gedung, peralatan dan penampilan dari karyawan perusahaan. Penampilan fisik perusahaan akan



berpengaruh pada evaluasi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan. 2. Keandalan (Reliability). Keandalan yaitu menunjukkan seberapa jauh perusahaan memberikan pelayanan sama seperti yang telah dijanjikan secara akurat dan tepat. Keandalan ini tidak hanya penting untuk masalah-masalah yang besar, karena masalah kecil juga menjadi hal penting untuk pelanggan dalam memberikan evaluasi tentang perusahaan. 3. Daya Tanggap (Responsiveness). Daya tanggap yaitu menunjukkan kemauan dan komitmen dari perusahaan dalam memberikan pelayanan yang tepat waktu. Daya tanggap tidak hanya mengenai cepatnya pelayanan yang diberikan, tetapi juga kemauan dari perusahaan atau karyawan dalam membantu pelanggan. 4. Keyakinan (Assurance). Kemampuan untuk melahirkan kepercayaan dan keyakinan dari pelanggan yang meliputi pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan karyawan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan terhadap perusahaan. 5. Empati (Empathy). Kemampuan komunikasi para karyawan untuk menjelaskan dengan baik mengenai pelayanan yang disediakan perusahaan akan memberikan dampak baik dari evaluasi pelanggan.

## 2.9 Kerangka Berfikir

Dalam penelitian yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Pendidikan Bagi Anak-anak Penyandang Disabilitas Di Kota Pekanbaru” ini penulis membuat skema kerangka berpikir untuk menggambarkan bagaimana konsep berpikir yang dimaksudkan. Pada skema berpikir ini Penulis mendasari pada Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 5 tahun

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



2018 tentang Penyelenggaraan Pendidikan pasal 13 ayat (1); (a) Peserta didik berkelainan fisik, emosional, intelektual, mental dan sosial. (b) Peserta didik yang memiliki potensi kecerdasan dan bakat istimewa. Pendidikan khusus adalah pendidikan bagi peserta didik yang memiliki tingkat kesulitan dalam mengikuti proses pembelajaran karena kelainan fisik, emosional, intelektual, mental, sosial, dan/atau memiliki potensi kecerdasan dan bakat istimewa. Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perlindungan Anak pasal 51 bahwa anak penyandang disabilitas diberikan kesempatan dan aksesibilitas untuk memperoleh pendidikan inklusif dan/atau pendidikan khusus.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas Pasal 10 tentang Hak pendidikan untuk Penyandang Disabilitas meliputi hak: a. mendapatkan pendidikan yang bermutu pada satuan pendidikan di semua jenis, jalur, dan jenjang pendidikan secara inklusif dan khusus; b. mempunyai Kesamaan Kesempatan untuk menjadi pendidik atau tenaga kependidikan pada satuan pendidikan di semua jenis, jalur, dan jenjang pendidikan; c. mempunyai Kesamaan Kesempatan sebagai penyelenggara pendidikan yang bermutu pada satuan pendidikan di semua jenis, jalur, dan jenjang pendidikan; dan d. mendapatkan Akomodasi yang Layak sebagai peserta didik.

Pada skema berpikir ini Penulis juga mendasari pada indikator-indikator yang ada dalam konsep Evelyn Deno & Ronal Taylor, Indikator yaitu Metode Pembelajaran ABK pada Sekolah , aspek-aspek yang akan

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



diukur yakni Tenaga Pendidik, Orangtua Anak Berkebutuhan Khusus, dan Sarana Prasarana.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

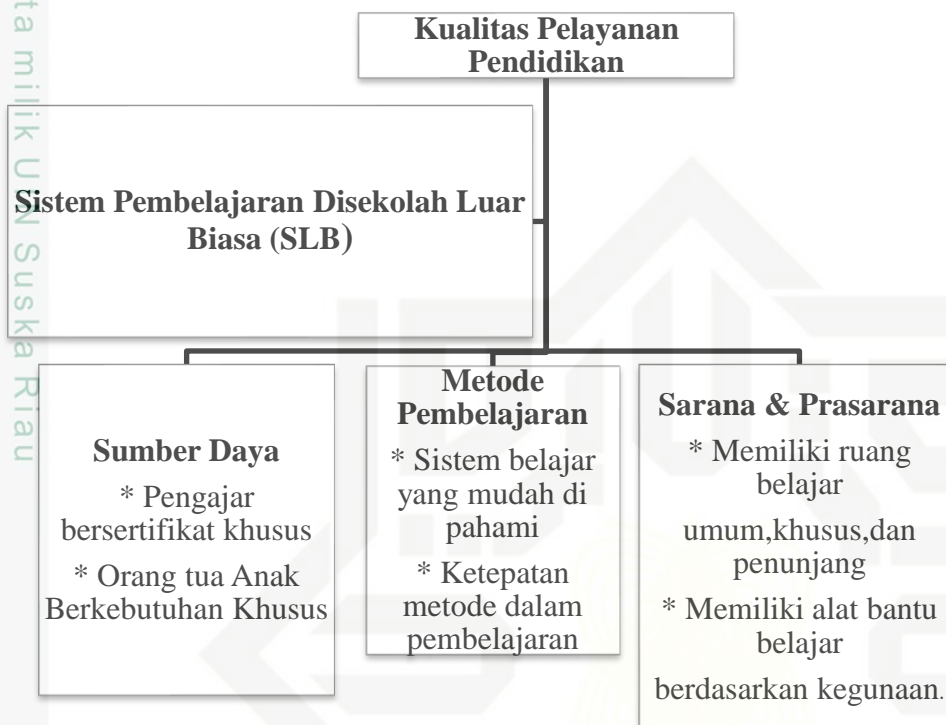
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Gambar 2. 1**  
**Kerangka Berpikir**



Berdasarkan skema kerangka berpikir di atas, kebermutuan Pendidikan dapat dilihat dari aspek pelayanan yang ada di sekolah luar biasa. Untuk itu indikator-indikator yang diteliti di sekolah luar biasa adalah ,Sumber daya yang meliputi aspek di dalamnya adalah , Guru bersertifikat pendidikan khusus, karena tenaga pendidik ini berbeda dengan tenaga pendidik pada umumnya, disini lebih belajar bagaimana menangani tentang seorang anak yang memiliki gangguan mental yang bisa dikatakan terbatas dalam memahami perkataan.

Anak berkebutuhan khusus adalah anak yang memiliki keterbelakangan gangguan mental yang ingin bersekolah dan orangtua

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

adalah yang melahirkan, mendampingi, membesarkan dan memperhatikan setiap aspek dalam anak berkebutuhan khusus. Metode pembelajaran yang diberikan juga memiliki kurikulum yang berbeda karena anak berkebutuhan khusus membutuhkan system belajar yang mudah untuk dipahami dengan ketetapan pelaksanaan yang tepat dan sesuai. Didukung oleh sarana & prasarana yang membantu tenaga pendidik serta anak berkebutuhan khusus untuk belajar.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB III METODE PENELITIAN

### 3.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini yaitu dengan menggunakan metode kualitatif.

Metode penelitian kualitatif ialah suatu metode yang digunakan dalam penelitian berdasarkan pada sebuah perbaikan yang ingin dilakukan yang kemudian diterapkan untuk melakukan penelitian pada kondisi lingkungan terjadinya sebuah masalah dan peneliti sebagai instrumen kunci. Menurut Steven Dukeshire & Jenifer mengatakan penelitian kualitatif ialah suatu penelitian yang berkaitan dengan data bukan angka, data tersebut berbentuk sebuah cerita atau suatu kejadian yang kemudian dikumpulkan dan dianalisis.

Metode penelitian kualitatif ini digunakan untuk mengumpulkan isu/masalah, informasi dan data sebanyak-banyaknya yang kemudian akan diuraikan atau dipecahkan. Metode penelitian kualitatif digunakan untuk menjelaskan suatu peristiwa atau permasalahan yang terjadi pada suatu objek tertentu sesuai dengan data dan fakta yang ada, yang kemudian digunakan untuk memberikan gambaran tentang apa yang sebenarnya terjadi pada objek yang akan diteliti. (Sugiyono 2020).

Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif yaitu dimana data yang nantinya akan diperoleh berbentuk sebuah cerita, kata-kata atau gambar yang kemudian dianalisis dan dideskripsikan sehingga pembaca dapat memahami informasi yang diberikan dengan mudah (Sugiyono 2020). Penelitian deskriptif kualitatif juga merupakan sebuah



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

penelitian tentang individu/perorangan, organisasi, program kegiatan atau bahkan yang lain. Penelitian ini dilakukan untuk memperoleh data yang kemudian diolah menjadi sebuah teori yang digunakan untuk mendapatkan penjelasan atau gambaran mengenai suatu permasalahan yang terjadi yang dilakukan dalam jangka waktu yang sudah ditetapkan.

### 3.2. Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan di 2 Sekolah Luar Biasa di Kota Pekanbaru yaitu :

1. Sekolah Luar Biasa Pelita Nusa yang terletak di Jl. Kaharuddin Nasution No. 178, Maharatu, Kec. Marpoyan Damai, Kota Pekanbaru Prov. Riau
2. Sekolah Luar Biasa Panam Mulia yang terletak di Jl. Suka Karya Gg Saiyo Rt/RW 03/04 RT 1RW 4 ; Desa/Kelurahan, Tuahkarya ; Kecamatan, Kec. Tuahmadani.

### 3.3. Jenis dan Sumber Data

#### 1. Jenis Data

Pada hakikatnya jenis data terbagi menjadi dua yaitu data kualitatif dengan data kuantitatif yang diantaranya :

##### a. Jenis Kualitatif

Penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel data dilakukan secara purposive dan snowball, teknik pengumpulan dengan triangulasi (gabungan), analisis data



bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi."(Sugiyono 2014: 15)

#### b. Jenis Kuantitatif

Kuantitatif adalah metode penelitian yang berkaitan dengan angka yang dianalisis menggunakan statistik. Metode pengumpulan data menggunakan populasi dan sampel. Populasi yakni kumpulan subjek penelitian, sedangkan sampel yaitu objek riset yang akan dilakukan kajian.

Jenis data yang peneliti gunakan dari penelitian ini adalah data kualitatif yang bersifat deskriptif. Menurut Sugiyono (2008:14) data kualitatif adalah data yang dinyatakan dalam bentuk kata, kalimat, dan gambar.

## 2. Sumber Data

1. Data primer Menurut S. Nasution data primer adalah data yang dapat diperoleh langsung dari lapangan atau tempat penelitian. Sedangkan menurut Lofland bahwa sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah katakata dan tindakan. (NAZAR, 2003) Jadi data primer ini didapat dari mewawancarai langsung pihak terkait dengan implementasi program Dapur Sehat Atasi Stunting ini.
2. Data sekunder, adalah data-data yang didapat dari sumber bacaan dan berbagai macam sumber lainnya yang terdiri dari surat-surat pribadi, buku harian, notula rapat perkumpulan, sampai dokumen-dokumen resmi dari berbagai perusahaan. Data sekunder juga dapat berupa

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

majalah, buletin, publikasi dari berbagai organisasi, lampiran-lampiran dari hasil-hasil studi, tesis, hasil survey, studi historis, dan sebagainya.

### 3.4. Informan Penelitian

Penentuan subjek diatas dilakukan berdasarkan metode *purposive sampling* yaitu peneliti menentukan sendiri sampel/informen penelitian yang memiliki kredibilitas memberikan informasi, maka peneliti memilih teknik *Key informen* yaitu mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian, yang dijadikan informen dalam penelitian ini adalah di Sekolah Luar Biasa Panam Mulia dan Sekolah Luar Biasa Pelita Nusa

**Tabel 3. 1**  
**Key Informan**

No	Informan	Jumlah
1	Kasi Pendidikan Non Formal Dinas Pendidikan	1
2	Kepala Sekolah Luar Biasa Pelita Nusa Dan Sekolah Luar Biasa Panam Mulia	2
3	Pengajar Sekolah Luar Biasa Pelita Nusa Dan Sekolah Luar Biasa Panam Mulia	2
4	Wali Murid Anak Berkebutuhan Khusus	7
	<b>Jumlah</b>	12

Sumber ; Data Olahan Penulis 2024

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 3.5. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi Adalah metode pengumpulan data dengan cara melakukan kunjungan dan pengamatan secara langsung ataupun tidak langsung untuk melihat perubahan fenomena sosial yang berkembang.
2. Wawancara Merupakan cara pengumpulan data melalui tanya jawab langsung dengan pihak terkait untuk mendapatkan data sesuai penelitian. Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam (in-depth interview), yaitu teknik mengumpulkan data atau informasi dengan cara tatap muka langsung dengan informan agar mendapatkan data lengkap dan mendalam, pada wawancara mendalam ini, pewawancara relatif tidak mempunyai kontrol atau respon informan, artinya informan bebas memberikan jawaban-jawaban yang lengkap, mendalam, dan bila perlu tidak ada yang disembunyikan.
3. Dokumentasi Dilakukan untuk mendapatkan data yang di perlukan untuk melengkapi data-data penelitian, Adapun pengambilan data dilakukan di Sekolah Luar Biasa Pelita Nusa dan Sekolah Luar Biasa Panam Mulia seperti sejarah berdirinya, struktur organisasi, profil perusahaan terkait, kegiatan produksi dan siaran, maupun job distributions masing-masing departemen.

### 3.6. Teknik Analisis Data

Pada penelitian kualitatif analisis data dilakukan pada saat pengumpulan data sedang berlangsung sampai pengumpulan data selesai dalam rentang waktu yang sudah ditentukan. Peneliti harus mampu



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menganalisis jawaban dari narasumber atau yang diwawancarai pada saat wawancara berlangsung. Namun apabila analisa terhadap jawaban dari narasumber menurut peneliti belum memuaskan, maka peneliti dapat melanjutkan pertanyaan selanjutnya sampai peneliti sudah merasa cukup dan puas dengan jawaban yang diberikan oleh orang yang diwawancarai, setelah itu baru diperoleh data yang dianggap benar dan dapat dipercaya. Miles and Huberman 1984 (dalam Sugiyono 2020) mengatakan bahwa menganalisis data kualitatif dilakukan secara terus-menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh.

Langkah-langkah analisis data setelah dilakukannya pengumpulan data yaitu:

#### 1. Reduksi data

Reduksi data bisa juga disebut sebagai sebuah rangkuman, reduksi data merupakan proses yang dilakukan untuk memilih hal pokok dan dirasa penting dan sebagai informasi yang diperlukan dalam penelitian, sehingga dapat mendeskripsikan permasalahan dengan jelas dan memberi kemudahan kepada peneliti untuk melakukan pengumpulan data dan pencarian data selanjutnya. Reduksi data bisa dilakukan dengan memberikan kode pada aspek-aspek tertentu dengan menggunakan komputer.

#### 2. Penyajian data

Penyajian data baru bisa dilakukan setelah reduksi data. Penyajian data dalam penelitian kualitatif bisa berbentuk tabel, grafik, pie chart,



pictogram dan sejenisnya. Data yang sudah didapatkan sebelumnya kemudian disajikan dan diurutkan dalam sebuah hubungan yang saling berkaitan sehingga semakin mudah untuk dipahami. Miles and Huberman 1984 (Sugiyono 2020) mengatakan dalam penelitian kualitatif penyajian data biasanya menggunakan sebuah teks yang menceritakan suatu kejadian atau permasalahan yang terjadi. Peneliti akan mudah memahami kejadian yang terjadi dengan mengurutkan data tersebut, yang kemudian digunakan untuk merencanakan kegiatan yang ingin dilakukan selanjutnya berdasarkan yang sudah dipahami.

### 3. Penarikan kesimpulan/verifikasi

Setelah dilakukan penyajian data, yang selanjutnya akan dilakukan penarikan kesimpulan/Verifikasi. Kesimpulan yang ditemukan peneliti pada tahap awal masih bersifat sementara, jika tidak ditemukan lagi bukti kuat yang dapat mendukung pada tahap berikutnya maka kesimpulan awal akan berubah. Tetapi, jika kesimpulan yang ditemukan pada tahap awal didukung dengan bukti yang kuat dan valid dan tetap maka peneliti bisa kembali kelapangan untuk pengumpulan data selanjutnya, dengan itu kesimpulan tersebut dapat dipercaya dan dipertanggungjawabkan. Penarikan kesimpulan dilakukan berdasarkan hasil dari analisis data yang sudah dilakukan sebelumnya.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

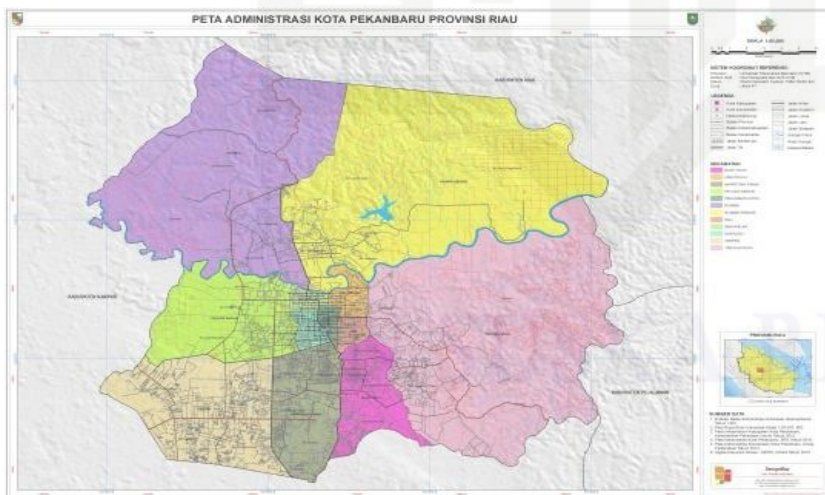
### 4.1. Gambaran Umum Kota Pekanbaru

Kota Pekanbaru merupakan Ibu Kota dan merupakan kota terbesar di Provinsi Riau. Kota Pekanbaru juga termasuk salah satu pusat perekonomian terbesar di Pulau Sumatera sehingga memiliki tingkat pertumbuhan, migrasi dan urbanisasi yang tinggi. Secara geografis Kota Pekanbaru berada pada posisi strategis pada jalur Lintas Timur Sumatera yang terhubung dengan berbagai kota di Sumatera. Secara astronomis Kota Pekanbaru terletak antara 101°14' - 101°34' Bujur Timur dan 0°25' - 0°45' Lintang Utara. Secara administratif Kota Pekanbaru memiliki luas 632,26 km<sup>2</sup>. Berikut merupakan peta wilayah administratif Kota Pekanbaru:

**Gambar 4. 1**

#### Peta Wilayah Administratif Kota Pekanbaru

Sumber : <https://petatematikindo.wordpress.com/2016/05/18/administrasi-kota-pekanbaru/>



*kota-pekanbaru/*

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kota Pekanbaru sendiri terdiri dari 12 kecamatan. Kecamatan terluas adalah Kecamatan Tenayan Raya dengan luas area 171,27 KM (27,09% dari total luas area Kota Pekanbaru). Berikut ini adalah daftar kecamatan yang ada di Kota Pekanbaru:

**Tabel 4. 1**  
**Kecamatan Di Kota Pekanbaru**

No	Kecamatan	Luas (KM <sup>2</sup> )	Persentase Terhadap Luas Wilayah (%)
1.	Tampan	59,81	9,46
2.	Payung Sekaki	43,24	6,84
3.	Bukit Raya	22,05	3,49
4.	Marpoyan Damai	29,74	4,7
5.	Tenayan Raya	171,27	27,09
6.	Lima Puluh	4,04	0,64
7.	Sail	3,26	0,52
8.	Pekanbaru Kota	2,26	0,36
9.	Sukajadi	3,76	0,59
10.	Senapelan	6,65	1,05
11.	Rumbai	128,85	20,38
12.	Rumbai Pesisir	157,33	24,88
<b>Total</b>		<b>632,26</b>	<b>100</b>

Sumber : <https://pekanbaru.go.id/p/menu/data-statistik-sektoral>

Dengan luas daerah kota pekanbaru yang berbeda-beda dan lokasi gedung-gedung pelayanan pendidikan kepada anak penyandang disabilitas yang masih belum banyak, maka masih cukup banyak anak penyandang disabilitas yang sulit mendapatkan pendidikan yang layak. Serta orang tua masih sulit untuk menjangkau gedung-gedung pelayanan pendidikan yang ada di Kota Pekanbaru. Maka dari itu dengan adanya Dinas Pendidikan Kota Pekanbaru diharapkan dapat meningkatkan kemudahan, kenyamanan, ketepatan dan kecepatan masyarakat dalam pelayanan pendidikan bagi anak penyandang disabilitas



#### 4.2.2. Gambaran Umum Dinas Pendidikan Kota Pekanbaru

Dinas Pendidikan Kota Pekanbaru adalah salah satu perangkat daerah yang dibentuk di lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru yang bertujuan untuk membantu Walikota dalam melaksanakan tugas dan fungsinya di bidang Pendidikan. Pembentukan Dinas Pendidikan Kota Pekanbaru adalah berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru no 7 tahun 2001 tentang perubahan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru nomor 4 tahun 2001 tentang pembentukan susunan organisasi dan tata kota kerja dinas-dina di lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru.

Kemudian dengan adanya perubahan Dinas Pendidikan di bentuk oleh Perda Kota Pekanbaru Nomor 8 tahun 2008 yang berfungsi untuk pelayanan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan secara efektif, efisien dan professional di lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru dalam era otonomi daerah dan antisipasi dinamika masyarakat dalam era globalisasi. Dinas Pendidikan adalah unsur pelaksana Pemerintah Daerah di bidang Pendidikan.

Dinas Pendidikan dipimpin oleh seorang kepala dinas yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada walikota melalui sekretaris daerah. Dinas Pendidikan mempunyai tugas pokok merupakan kebijakan teknis 12 membarikan bimbingan, fasilitas dan perjanjian penyelenggaraan pendidikan di kota Pekanbaru berdasarkan perundang-undangan yang berlaku.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

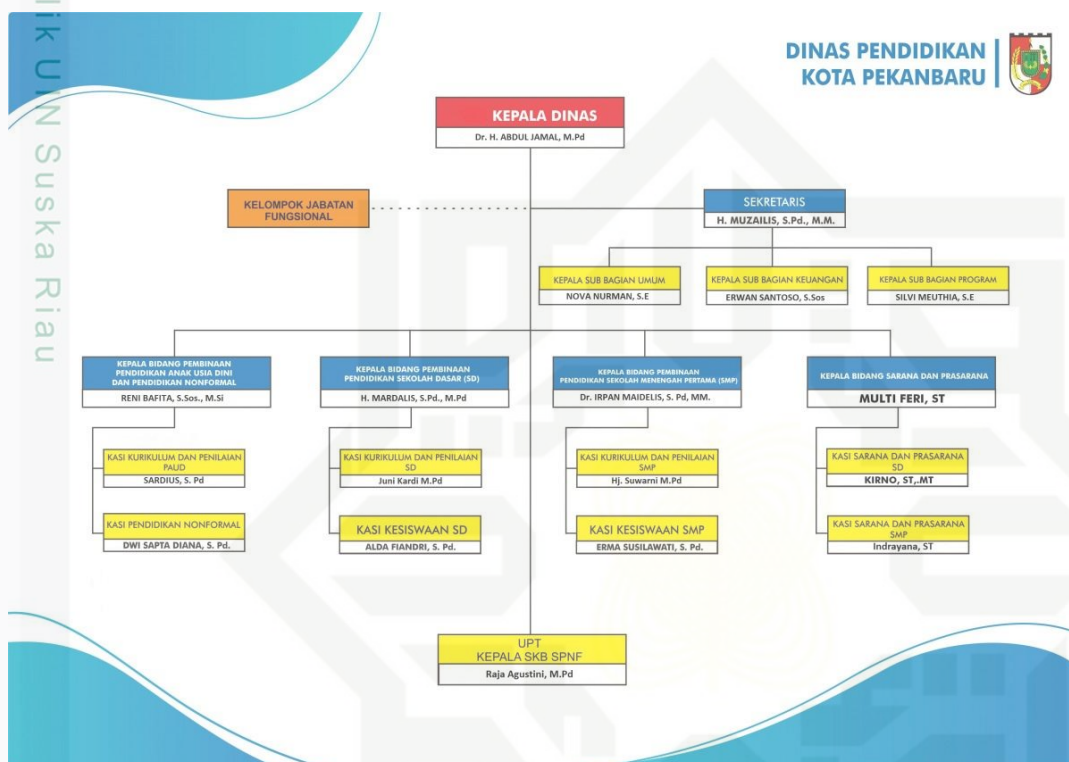
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Gambar 4. 2

## Struktur Organisasi Dinas Pendidikan Kota Pekanbaru



Sumber : <https://disdikpku.go.id/struktur-organisasi>

### 4.3. Visi Dan Misi Dinas Pendidikan Kota Pekanbaru

#### 4.3.1 Visi Dinas Pendidikan Kota Pekanbaru

Visi Dinas Pendidikan Kota Pekanbaru adalah terwujudnya Kota Pekanbaru sebagai pusat perdagangan dan jasa, pendidikan, serta pusat kebudayaan melayu, menuju masyarakat sejahtera yang berlandaskan Iman dan Taqwa.

#### 4.3.2 Misi Dinas Pendidikan Kota Pekanbaru

Misi Dinas Pendidikan Kota Pekanbaru sebagai berikut :

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Meningkatkan sumber daya manusia (SDM) yang bertaqwa, mandiri, tangguh dan berdaya saing.
2. Mewujudkan pembangunan masyarakat madani dalam lingkup masyarakat berbudaya melayu.
3. Mewujudkan tata kelola kota cerdas dan penyediaan infrastruktur yang baik.
4. Mewujudkan pembangunan ekonomi berbasis ekonomi kerakyatan dan ekonomi padat modal, pada tiga sektor unggulan yaitu jasa, perdagangan dan industri (olahan dan MICE).
5. Mewujudkan lingkungan perkotaan yang layak huni (Liveable city) dan ramah lingkungan (Green City).

**4.4 Gambaran Umum Sekolah Luar Biasa**

Sekolah Luar Biasa (SLB) adalah lembaga pendidikan yang merupakan bagian terpadu dari sistem pendidikan nasional yang secara khusus diselenggarakan bagi peserta didik yang memiliki tingkat kesulitan dalam mengikuti proses pembelajaran karena kelainan fisik, emosional, mental sosial, tetapi memiliki potensi kecerdasan dan bakat istimewa.

Sekolah luar biasa merupakan bagian dari lembaga pendidikan yang mampu mewadahi dan menyelenggarakan pendidikan secara khusus untuk anak-anak yang memiliki kebutuhan khusus pula. Sekolah Luar Biasa menyelenggarakan pendidikan untuk peserta didik dengan kebutuhan khusus seperti tunanetra, tunarungu dan tunawicara, tunadaksa, tunalaras, tunaganda dan anak terbelakangan.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pendidikan luar biasa berarti pembelajaran yang dirancang secara khusus untuk memenuhi kebutuhan yang unik dari anak kelainan fisik. pendidikan luar biasa adalah program pembelajaran yang disiapkan untuk memenuhi kebutuhan unik dari individu siswa. Mungkin mereka memerlukan penggunaan bahan-bahan, peralatan, layanan, dan/atau strategi mengajar yang khusus. Terdapat dua jenis sistem pendidikan di Sekolah Luar Biasa, yaitu sebagai berikut:

#### A. Sistem Pendidikan Segregasi

Sistem pendidikan dimana anak berkelainan terpisah dari sistem pendidikan anak normal. Penyelenggaraan sistem pendidikan segregasi dilaksanakan secara khusus dan terpisah dari penyelenggaraan pendidikan untuk anak normal.

Keuntungan sistem pendidikan segregasi, yaitu:

1. Komunikasi yang mudah dan lancar.
2. Metode pembelajaran yang khusus sesuai dengan kondisi dan kemampuan anak.
3. Guru dengan latar belakang pendidikan luar biasa.
4. Sarana dan prasarana yang sesuai.

Kelemahan sistem pendidikan segregasi, yaitu:

1. Sosialisasi terbatas.
2. Penyelenggaraan pendidikan yang relatif mah





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

## B. Sistem Pendidikan Integrasi

Sistem pendidikan luar biasa yang bertujuan memberikan pendidikan yang memungkinkan anak luar biasa memperoleh kesempatan mengikuti proses pendidikan bersama dengan siswa normal agar dapat mengembangkan diri secara optimal. Berikut daftar Sekolah Luar Biasa (SLB)

**Tabel 4. 2**

**Daftar Sekolah Luar Biasa (SLB)**

No.	Nama Instansi	Status
1.	SLB PELITA NUSA	Swasta/Yayasan
2.	SLB PANAM MULIA	Swasta/Yayasan

### 4.6. Gambaran Umum Sekolah Luar Biasa (SLB) Pelita Nusa

Sekolah Luar Biasa (SLB) Pelita Nusa berdiri pada tanggal 1 Februari 2015 di bawah Yayasan Bintang Pelita Nusa yang disahkan dengan AKTA Notaris No. 4 Tanggal 3 Maret 2015 dan Keputusan Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor AHU-0004570.AH.01.04.Tahun 2015. Sekolah Luar Biasa (SLB) Pelita Nusa berdiri pada tanggal 1 Februari 2015 di bawah Yayasan Bintang Pelita Nusa yang disahkan dengan AKTA Notaris No. 4 Tanggal 3 Maret 2015 dan Keputusan Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor AHU-0004570.AH.01.04.Tahun 2015.

Adapun tujuan dari pendirian Sekolah Luar (SLB) Biasa Pelita Nusa ini yaitu :



1. Membantu program pemerintah dalam mencerdaskan anak bangsa khususnya anak-anak berkebutuhan khusus.
2. Memberikan pendampingan, bimbingan dan pendidikan dengan metode yang efektif dan afektif yang berlandaskan keimanan dan ketaqwaan kepada Tuhan Yang Maha Esa.
3. Mewujudkan pribadi yang berkepribadian luhur, cakap, percaya diri dan mandiri bagi masyarakat sekitar, agama dan bangsa.
4. Membantu anak berkebutuhan khusus dalam pengembangan minat dan bakat, agar dapat ikut serta dalam perkembangan zaman.
5. Memberikan pendampingan, bimbingan dan pendidikan pada anak berkebutuhan khusus dalam penanaman dan penerapan nilai-nilai objektivitas, kebenaran, kejujuran dan kedisiplinan dalam masyarakat.
6. Membantu menanamkan persepsi positif terhadap masyarakat sekitar tentang keberadaan anak-anak berkebutuhan khusus.

#### Kehadiran Sekolah Luar Biasa (SLB) Pelita Nusa di Bumi Lancang

Kuning diharapkan dapat memberikan pencerahan dan solusi dalam upaya membantu anak-anak berkebutuhan khusus dalam penyelesaian masalah, serta membantu dalam pengembangan potensi yang dimiliki anak-anak berkebutuhan khusus agar dapat terekplorasi dengan baik. Mencermati dan merenungkan pentingnya pendidikan bagi anak berkebutuhan khusus, serta dalam rangka memberikan fasilitas bagi anak-anak dalam memperoleh pelayanan pendidikan, maka sesuai dengan SK Kepala Dinas Pendidikan Provinsi Riau Nomor 420/Disdik/4.3/2017/7388 tanggal 4 Mei 2017, perihal

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

rekomendasi, Sekolah Luar Biasa (SLB) Pelita Nusa memperoleh Izin Operasional sesuai dengan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau Nomor 503/DPMPTSP/Diksus/03 dan telah memiliki Nomor Pokok Sekolah Nasional (NPSN).

Saat ini Sekolah Luar Biasa (SLB) Pelita Nusa telah menyelenggarakan pelayanan pendidikan jenjang TKLB, SDLB dan SMPLB, dan SMALB. Masing-masing jenjang terbagi lagi menjadi beberapa rombongan belajar (rombel) sesuai dengan jenis ketunaan, karakteristik, dan kemampuan. Setiap kelas terdiri dari 2 guru yang menggunakan metode pembelajaran *team teaching*. Hal ini dimaksudkan untuk memperlancar proses belajar mengajar pada anak berkebutuhan khusus yang masih sangat membutuhkan pendampingan dan perhatian lebih dari guru pendamping.

#### **Identitas Sekolah :**

**Kepsek :** Adhestya Inda Lestari

**Akreditasi :** B

**Kurikulum :** Kurikulum Merdeka

**NPSN :** 69964829

**Status :** Swasta

**Bentuk Pendidikan :** SLB

**Status Kepemilikan :** Yayasan

**SK Pendirian Sekolah :** 503/DPMPTSP/Diksus/03

**Tanggal SK Pendirian :** 2017-05-22

**SK Izin Operasional :** 503/DPMPTSP/Diksus/03

**Tanggal SK Izin Operasional :** 2017-05-22



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

#### Data Pelengkap :

**Kebutuhan Khusus Dilayani :** A,B,C,C1,E,F,H,K,P,Q

**Nama Bank :** BPD RIAU

**Cabang KCP/Unit :** BPD RIAU CABANG PEKANBARU

**Rekening Atas Nama :** SLBPELITANUSA

#### Data Rinci :

**Status BOS :** Bersedia Menerima

**Waku Penyelenggaraan :** Sehari penuh (6 h/m)

**Sertifikasi ISO :** Belum Bersertifikat

**Sumber Listrik :** PLN

**Daya Listrik :** 5000

**Kecepatan Internet :** 50 Mb

**Tabel 4. 3**

#### Data PTK Dan PD Sekolah Luar Biasa Pelita Nusa

URAIAN	GURU	TENDIK	PTK	PD
<b>Laki-laki</b>	0	3	3	61
<b>Perempuan</b>	11	1	12	21
<b>Total</b>	11	4	15	82

#### Keterangan :

Data Rekap Per Tanggal **19 Mei 2024**

Penghitungan PTK adalah yang sudah mendapat penugasan, berstatus aktif dan terdaftar di sekolah induk.

Singkatan :

1. PTK = Guru ditambah Tendik
2. PD = Peserta Didik

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Tabel 4. 4**  
**Data Sarana Dan Prasarana**

NO	JENIS SARPRAS	Semester 2023/2024 Ganjil	Semester 2023/2024 Genap
1	RUANG KELAS	8	8
2	RUANG PERPUSTAKAAN	1	1
3	RUANG PIMPINAN	1	1
4	RUANG IBADAH	1	1
5	RUANG UKS	1	1
6	RUANG TTOILET	2	2
7	RUANG TU	1	1
8	RUANG KONSELING	1	1
9	RUANG BANGUNAN	1	1
	TOTAL	17	17

#### 4.7 Gambaran Umum Sekolah Luar Biasa Panam Mulia

##### Identitas Sekolah :

**Kepsek :** NURAI SYAH

**Akreditasi :** C

**Kurikulum :** Kurikulum Merdeka

**NPSN :** 10495233

**Status :** Swasta

**Bentuk Pendidikan :** SLB

**Status Kepemilikan :** Yayasan

**SK Pendirian Sekolah :** 420/PP.4/VII/ 2008/6379

**Tanggal SK Pendirian :** 2008-03-10

**SK Izin Operasional :** 420/PP.4/VII/ 2008/6379



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Tanggal SK Izin Operasional : 2008-03-10**

#### Data Lengkap :

**Kebutuhan Khusus Dilayani : B,C,P,Q**

**Nama Bank : BPD RIAU**

**Cabang KCP/Unit : BPD RIAU CABANG PANAM**

**Rekening Atas Nama : SMPLBPANAMMULIA**

#### Data Rinci :

**Status BOS : Bersedia Menerima**

**Waku Penyelenggaraan : Sehari penuh (5 h/m)**

**Sertifikasi ISO : Proses Sertifikasi**

**Sumber Listrik : PLN**

**Daya Listrik : 2200**

**Kecepatan Internet : 20 Mb**

**Tabel 4. 5**

#### Data PTK Dan PD Sekolah Luar Biasa Panam Mulia

URAIAN	GURU	TENDIK	PTK	PD
Laki-laki	0	1	1	41
Perempuan	7	1	8	20
<b>Total</b>	7	2	9	61

#### Keterangan :

• Data Rekap Per Tanggal **19 Mei 2024**

• Penghitungan PTK adalah yang sudah mendapat penugasan, berstatus aktif dan terdaftar di sekolah induk.

• Singkatan :

1. PTK = Guru ditambah Tendik
2. PD = Peserta Didik

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Tabel 4. 6****Data Sarana Dan Prasarana Sekolah Luar Biasa Panam Mulia**

NO	JENIS SARPRAS	Semester 2023/2024 Ganjil	Semester 2023/2024 Genap
1	RUANG KELAS	4	4
2	RUANG TOILET	1	1
3	RUANG BANGUNAN	2	2
	<b>TOTAL</b>	7	7

## BAB VI

### KESIMPULAN

#### 6.1 Kesimpulan

Dapat di simpulkan bahwa SLB Pelita Nusa Kota Pekanbaru sudah memberikan kepastian prosedur pelayanan pendidikan bagi anak-anak penyandang disabilitas untuk mendapatkan pelayanan pendidikan, hal ini dibuktikan dari wawancara peneliti dengan beberapa tenaga ahli penagajar anak-anak penyandang disabilitas tentang prosedur yang dilakukan untuk memberikan pelayanan pendidikan khusus sudah sesuai dengan prosedur yang berlaku. Menyimpulkan dalam hal prosedur pelayanan terhadap penyandang disabilitas dalam indikator reability telah dapat dilaksanakan dengan baik.

Hal ini terbukti dari hasil wawancara kepada orang tua anak penyandang disabilitas yang telah menggunakan pelayanan pendidikan di SLB Pelita Nusa Kota Pekanbaru dan juga observasi yang dilakukan oleh peneliti. Menurut penyelenggara pelayanan pendidikan bagi anak-anak penyandang disabilitas, prosedur pelayanan di Sekolah Luar Biasa (SLB) Pelita Nusa Kota Pekanbaru sudah memiliki jaminan mutu dan nyaman. Sehingga muncul rasa aman karena sudah diperhatikan dan di prioritaskan dalam pelayanan pendidikan di Sekolah Luar Biasa (SLB) Pelita Nusa di Kota Pekanbaru. Inti dari pelaksanaan pelayanan pendidikan bagi anak penyandang disabilitas adalah menggunakan sumber daya yang minim dan menghasilkan output yang maksimal, baik dari segi penyelenggara. SLB Panam Mulia Kota Pekanbaru belum memberikan petugasnya pendidikan dan pelatihan khusus dalam pelayanan pendidikan bagi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



anak-anak penyandang disabilitas. Walaupun demikian, bukan berarti SLB Panam Mulia Kota Pekanbaru tidak berusaha memberikan pelayanan terbaiknya.

## 6.2 Saran

Dari penelitian yang telah saya lakukan dapat saya simpulkan saran bahwa untuk SLB yang masih ada tenaga pengajar yang belum diberikan pelatihan dan pendidikan khusus terkait pelayanan pendidikan bagi anak-anak penyandang disabilitas, sebaiknya di berikan pelatihan khusus bagi tenaga pengajar dan sekolah khusus untuk tenaga pengajar agar menompang akreditasi terhadap sekolah itu sendiri.

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR PUSTAKA

Qs Az Zumar Ayat 9

HR. Ibnu Majah no. 224, dari sahabat Anas bin Malik radhiyallahu ‘anhu, dishahihkan Al Albani dalam Shahih al-Jaami’ish Shaghiir no. 3913).

Bandaso, T. R. A. (2015). Kinerja Pelayanan Sarana Umum di Kawasan Permukiman Terpadu Panakukang Mas Kota Makassar Berdasarkan Pendapat Masyarakat Pengguna. *Jurnal Pembangunan Wilayah dan Kota*, 11(1), 52–62. <https://ejournal.undip.ac.id/index.php/pwk/article/view/8657>

Husaini Usman, Metode Penelitian Sosial, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), hlm. 43

Nasihudin, A. (2022). *Dinsos Data 1.130 Penyandang Disabilitas di Pekanbaru*. <https://www.pekanbaru.go.id/p/news/dinsos-data-1130-penyandang-disabilitas-di-pekanbaru>

Parasuraman, Valarie A., Zeithmal, Leonard L Berry. 1990. *Delivering Quality Service, Balancing Customer Perception and Expectations*. New York: Free Press.

Parasuraman, Valarie A., Zeithmal dan Leonard L, Berry. 1998. *Servqual A Multipel Item Scale For Measuring Customer Perception of Service Quality*. *Jurnal of Relating*.

Priamsari, R. R. P. A. (2019). Hukum yang berkeadilan bagi penyandang disabilitas. *Masalah-Masalah Hukum*, 48(2), 215–223. <https://ejournal.undip.ac.id/index.php/mmh/article/view/21176>

Repindowaty, R. (2015). Perlindungan Hukum Terhadap Penyandang Disabilitas Menurut Convention on The Rights of Persons With Disabilities (CRPD). *INOVATIF/ Jurnal Ilmu Hukum*, 8(1). <https://online-journal.unja.ac.id/jimih/article/view/2191>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Sudarwati, E. (2016). Kebijakan Penanganan Penyandang Disabilitas Personel Kemhan dan TNI. Retrieved from Pusat Rehabilitasi Kementerian Pertahanan Republik Indonesia: <https://www.Kemhan.Go.Id/pusrehab/2016/11/24/artikel-kebijakan-penyandang-disabilitas.Html>.

Sumber : Data Dari Website Dinas Sosial Penyandang Disabilitas Di Provinsi Riau Tahun 2022

Syafi'ie, M. (2014). Pemenuhan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas. *Inklusi*, 1(2), 269–308. <https://ejournal.uin-suka.ac.id/pusat/inklusi/article/view/010208>

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## LAMPIRAN

### Lampiran 1 :

#### TRANSKIP WAWANCARA

##### A. Narasumber 1

**Nama** : Dwi Sapta Diana, S.Pd  
**Jabatan** : Kasi Pendidikan Non Formal  
**Waktu** : 1 Maret 2024  
**Tempat** : Ruang Tunggu Dinas Pendidikan

NO.	PERTANYAAN	JAWABAN
1	Apakah lembaga pendidikan memiliki mutu yang terjamin untuk menjadi penyelenggara pendidikan bagi anak penyandang disabilitas?	“Anak penyandang disabilitas yang ada diseluruh Kota Pekanbaru dapat merasakan pendidikan sesuai dengan kebutuhan anak agar membantu proses berkembang sehingga bagi anak penyandang disabilitas diberikan fasilitas khusus untuk pelayanan pendidikan yaitu Sekolah Luar Biasa (SLB). Setelah itu dibantu menggunakan fasilitas yang dibutuhkan, misalnya alat atau perangkat belajar yang sudah disediakan. Anak penyandang disabilitas diantarkan lalu diprioritaskan untuk mendapatkan pelayanan pendidikan yang dibutuhkan. Jadi memang anak penyandang disabilitas harus mendapatkan kesetaraan ataupun keutamaan dalam pelayanan pendidikan, karena ada pelayanan khusus

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

		untuk anak penyandang disabilitas”
2.	Apakah penyelenggara memiliki inovasi pelayanan pendidikan kepada anak penyandang disabilitas?	“Anak penyandang disabilitas ada berbagai macam jenis, ada yang mengalami disabilitas fisik dan non-fisik. Disamping itu kebutuhan akan pelayanan pendidikan bagi penyandang disabilitas berbeda-beda. Misalnya seperti penyandang disabilitas tunanetra, tunarungu atau tuna wicara, akan tetapi ada inovasi khusus bagi anak penyandang disabilitas dalam proses pembelajaran di Sekolah Luar Biasa (SLB).”

## B. Narasumber 2

**Nama** : Adheestya Indah Lestari, S.Psi  
**Jabatan** : Kepala Sekolah SLB Pelita Nusa  
**Waktu** : 20 April 2024  
**Tempat** : Ruang Kepala Sekolah SLB Pelita Nusa

NO.	PERTANYAAN	JAWABAN
1.	Apakah ada persyaratan khusus menjadi pengajar/guru untuk memberikan pelayanan pendidikan bagi anak penyandang disabilitas?	“Sumber Daya Manusia atau pengajar yang memiliki sertifikasi khusus, sesuai dengan prosedur yang berlaku dan dibutuhkan tenaga pendidikan agar mutu pelayanan pendidikan bagi anak penyandang disabilitas bisa terjamin. Dan juga tidak adanya pelatihan khusus dari dinas pendidikan Kota Pekanbaru membuat

© Hak cipta		kurangnya tenaga pendidikan dalam menangani pelayanan pendidikan bagi anak penyandang disabilitas.”
2.	Apakah terdapat perhatian khusus oleh lembaga penyelenggara dalam proses pelayanan pendidikan bagi anak penyandang disabilitas?	“Dengan pelayanan khusus bagi anak-anak penyandang disabilitas dapat kita upayakan untuk memberikan rasa aman dan nyaman oleh setiap anak-anak penyandang disabilitas yang memiliki kebutuhan khusus serta proses yang kita lakukan sesuai dengan prosedur yang berlaku sehingga dapat terciptanya mutu pelayanan pendidikan yang baik bagi anak-anak penyandang disabilitas.”
3.	Apakah pengajar bersikap ramah kepada anak penyandang disabilitas dalam proses pembelajaran?	“Kalau untuk sikap ramah, kita selalu memberikan himbauan khusus kepada tenaga pendidikan yang langsung berinteraksi dengan anak-anak penyandang disabilitas dalam memberikan pelayanan pendidikan. Karena biasanya anak-anak penyandang disabilitas membutuhkan rasa aman dan nyaman dalam proses pembelajaran berlangsung, oleh karena itu sikap ramah adalah hal penting yang harus selalu diperhatikan.”

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



### C. Narasumber 3

**Nama** : Muhammad Asnan Hamdani, S.Pd.I  
**Jabatan** : Tenaga Pengajar SLB Pelita Nusa  
**Waktu** : 20 April 2024  
**Tempat** : Ruang Guru SLB Pelita Nusa

NO.	PERTANYAAN	JAWABAN
1.	Apakah terdapat perhatian khusus oleh lembaga penyelenggara dalam proses pelayanan pendidikan bagi anak penyandang disabilitas	“Prosedur yang kita lakukan dalam memberikan pelayanan pendidikan bagi anak-anak penyandang disabilitas sudah sesuai dengan SOP yang berlaku dan kita sudah juga memiliki sertifikasi khusus sebagai penyelenggara pelayanan pendidikan bagi anak-anak penyandang disabilitas.”
2.	Apakah pengajar bersikap ramah kepada anak penyandang disabilitas dalam proses pembelajaran?	“Sikap ramah dalam memberikan Pelayanan pendidikan bagi anak-anak penyandang disabilitas adalah hal penting yang harus diperhatikan, karena hal itu dapat menimbulkan kenyamanan dan rasa aman yang diperoleh dari setiap sikap yang kita lakukan sewaktu berinteraksi dengan anak-anak penyandang disabilitas. Hal-hal tersebut dilakukan karena anak-anak penyandang disabilitas harus mendapatkan perlakuan khusus yang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	berbeda dari anak-anak pada umumnya.”
--	---------------------------------------

**D. Narasumber 4**

**Nama** : Diana  
**Jabatan** : Wali Murid Anak Penyandang Disabilitas  
**Waktu** : 22 April 2024  
**Tempat** : Ruang Tunggu Sekolah Luar Biasa

NO.	PERTANYAAN	JAWABAN
1.	Apakah penyelenggara menyediakan pelayanan khusus bagi anak penyandang disabilitas?	“Prosedur pelayanan pendidikan di SLB Pelita Nusa sudah sangat baik terutama bagi anak penyandang disabilitas. Khusus di SLB Pelita Nusa yang menyediakan tenaga pendidikan yang banyak di sana, anak penyandang disabilitas disediakan pengajar khusus, serta semua anak-anak penyandang disabilitas yang ada disana dilayani dengan mutu pengajar pendidikan. Kami tidak perlu khawatir lagi karena adanya tenaga pendidikan dalam bidang ini kami sudah mempercayai anak-anak kami akan merasa jauh lebih baik terutama dalam pelayanan pendidikan yang harus melalui cara khusus.”
2.	Apakah lembaga	Pelayanan pendidikan di SLB



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

<p>penyelenggara pelayanan pendidikan bagi anak penyandang disabilitas sudah sesuai dengan prosedur yang berlaku?</p>	<p>Pelita Nusa sangat baik terutama bagi anak penyandang disabilitas. Khusus di SLB Pelita Nusa ini yang menyediakan tenaga pendidik yang banyak di sana, serta profesional untuk membantu anak penyandang disabilitas dalam proses belajar mengajar, hal ini dapat kita sebut dengan menjaga mutu yang baik guna memberikan kenyamanan serta menjaga kualitas pembelajaran yang efektif dan efisien. Sehingga sebagai wali murid kita tidak perlu khawatir lagi dengan bagaimana anak kita mengikuti proses pembelajarannya, karena adanya tenaga pendidikan dalam bidang ini kami sudah mempercayai anak-anak kami akan merasa jauh lebih baik dengan pelayanan yang ada.”</p>
---	--

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**E. Narasumber 5**

**Nama** : Linda  
**Jabatan** : Wali Murid Anak Penyandang Disabilitas  
**Waktu** : 22 April 2024  
**Tempat** : Ruang Tunggu SLB

NO.	PERTANYAAN	JAWABAN
1.	Apakah pengajar bersikap ramah kepada anak penyandang disabilitas dalam proses pembelajaran?	“Petugasnya di sana ramah, sopan dan juga selalu membantu kebutuhan anak-anak. Saat saya sampai di sana, saya dan anak saya disambut dan anak saya segera diantarkan ke ruang belajar. Lalu setelah itu interaksi obrolan kepada wali murid yang memberikan informasi perkembangan baik kepada kita yang dialami oleh anak kita.”
2.	Apakah fasilitas yang diberikan dalam proses pelayanan pendidikan bagi anak penyandang disabilitas sudah cukup baik?	“Mengenai sikap dan fasilitas yang didapatkan menurut saya sejauh ini sudah sangat baik dikarenakan sikap ramah yang diberikan oleh tenaga pengajar kepada anak-anak penyandang disabilitas memberikan kenyamanan dalam proses pembelajaran serta fasilitas yang mendukung seperti fasilitas yang bagus membuat terciptanya rasa aman bagi anak-anak kita, oleh sebab itu kita sebagai orang tua juga merasa puas akan fasilitas yang ada untuk anak kita.”

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

## F. Narasumber 6

**Nama** : Ela  
**Jabatan** : Wali Murid Anak Penyandang Disabilitas  
**Waktu** : 22 April 2024  
**Tempat** : Ruang Tunggu

NO.	PERTANYAAN	JAWABAN
1.	Apakah pengajar bersikap ramah kepada anak penyandang disabilitas dalam proses pembelajaran?	“Petugas ramah, bagus. Sangat membantu dan cepat mengerti apa yang anak saya butuhkan. Padahal saya sedikit berkendala dalam berkomunikasi dengan anak saya karena ada keterbatasan dalam diri anak saya.”
2.	Apakah fasilitas yang diberikan dalam proses pelayanan pendidikan bagi anak penyandang disabilitas sudah cukup baik?	“Menurut saya sikap ramah yang diberikan oleh tenaga pengajar di SLB Pelita Nusa kepada anak-anak kami memberikan rasa aman dan nyaman dalam proses pembelajaran hal ini sangat dibutuhkan bagi anak-anak kami, serta fasilitas yang memadai membuat kita sebagai wali murid merasa cukup puas dengan hal ini.”

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



### G. Narasumber 7

**Nama** : Nuraisyah  
**Jabatan** : Kepala Sekolah Luar Biasa Panam Mulia  
**Waktu** : 20 April 2024  
**Tempat** : Ruang Kepala Sekolah SLB Panam Mulia

NO.	PERTANYAAN	JAWABAN
1.	Apakah penyelenggara pelayanan pendidikan bagi anak-anak penyandang disabilitas sudah menyediakan sumber daya profesional?	“Pendidikan dan pelatihan khusus bagi pengajar yang memberikan pelayanan pendidikan bagi anak-anak penyandang disabilitas belum ada, tapi bukan berarti kami membiarkan atau tidak peduli terhadap anak-anak penyandang disabilitas yang beragam. Usaha kami dapat dilihat dengan memaksimalkan sikap yang cepat tanggap kalau ada anak-anak penyandang disabilitas yang sedang membutuhkan kami.”

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## H. Narasumber 8

**Nama** : Sri Wulandari  
**Jabatan** : Tenaga Pengajar Luar Biasa Panam Mulia  
**Waktu** : 20 April 2024  
**Tempat** : Ruang Kepala Sekolah SLB Panam Mulia

NO.	PERTANYAAN	JAWABAN
1.	Apakah penyelenggara pelayanan pendidikan bagi anak-anak penyandang disabilitas sudah menyediakan sumber daya profesional?	“Pendidikan dan pelatihan khusus bagi pengajar yang memberikan pelayanan pendidikan bagi anak-anak penyandang disabilitas belum ada, tapi bukan berarti kami membiarkan atau tidak peduli terhadap anak-anak penyandang disabilitas yang beragam. Usaha kami dapat dilihat dengan memaksimalkan sikap yang cepat tanggap kalau ada anak-anak penyandang disabilitas yang sedang membutuhkan kami.”

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

## I. Narasumber 9

**Nama** : Siti Rahimah  
**Jabatan** : Wali Murid Anak Penyandang Disabilitas  
**Waktu** : 25 April 2024  
**Tempat** : Ruang Tunggu

NO.	PERTANYAAN	JAWABAN
1.	Apakah penyelenggara pelayanan pendidikan bagi anak-anak penyandang disabilitas sudah menyediakan sumber daya profesional?	“Pendidikan dan pelatihan khusus bagi pengajar yang memberikan pelayanan pendidikan bagi anak-anak penyandang disabilitas belum ada, tapi bukan berarti kami membiarkan atau tidak peduli terhadap anak-anak penyandang disabilitas yang beragam. Usaha kami dapat dilihat dengan memaksimalkan sikap yang cepat tanggap kalau ada anak-anak penyandang disabilitas yang sedang membutuhkan kami.”

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## Lampiran 2 :

### DOKUMENTASI



Kepala Sekolah S1b Pelita Nusa

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





© Hak cipta milik UIN Suska Riau



Staf of Sultan Syarif Kasim Riau University

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Fasilitas dan ruang kelas SLB Pelita Nusa

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Kepala Sekolah SLB Panam Mulia



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



© Hak cipta milik UIN Suska Riau



State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Fasilitas dan Ruang Kelas SLB Panam Mulia





## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية  
FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES  
Jl. H.R. Soebrantas No. 55 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051  
Fax 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail : fekonsos@uin-suska.ac.id

Nomor : B-2040/Un.04/F.VII.1/PP.00.9/2/2024 Pekanbaru, 01 Maret 2024 M  
Sifat : Biasa 20 Sya'ban 1445 H  
Lampiran : -  
Perihal : **Bimbingan Skripsi**

Kepada  
Yth. **Dr. Kamaruddin, S.Sos, M. Si**  
Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial  
UIN Sultan Syarif Kasim Riau  
Pekanbaru

Assalamu'alaikum Wr. Wb.  
Dengan hormat,  
Bersama ini kami sampaikan kepada Saudara bahwa :  
N a m a : Dwi Sandra  
NIM : 12070522814  
Jurusan : Administrasi Negara  
Semester : VIII (Delapan)

adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memenuhi syarat untuk menyelesaikan studi/ menyusun skripsi dengan judul: "ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN BAGI ANAK-ANAK PENYANDANG DISABILITAS DI KOTA PEKANBARU".  
Sehubungan dengan itu kami menunjuk Saudara sebagai pembimbing dalam menyelesaikan skripsi mahasiswa tersebut di atas.

Demikian disampaikan, atas bantuan Saudara diucapkan terima kasih.

an. Dekan  
Wakil Dekan Bid. Akademik dan  
Pengembangan Lembaga,



**Dr. Kamaruddin, S.Sos, M. Si**  
NIP. 1961012007101003

Tembusan :  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau



Dipindai dengan CamScanner

- Hak Cipta Diindungi Undang-Undang
- © Hak cipta milik UIN Suska Riau
- State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**PEMERINTAH PROVINSI RIAU**  
**DINAS PENDIDIKAN**

JL. CUT NYAK DIEN NO. 3 TELP. (0761) 22552 / 21553  
 PEKANBARU

Pekanbaru, 13 1 MAY 2024

0842

Nomor : 800/Disdik/1.3/2024/  
 Sifat : Biasa  
 Lampiran :  
 Hal : Izin Riset / Penelitian

Yth. 1. Kepala SLB Pelita Nusa  
 2. Kepala SLB Panam Mulia  
 di-

Tempat

Berkenaan dengan Surat Rekomendasi dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau Nomor : 503/DPMPTSP/NON IZIN-RISET/65868 Tanggal 21 Mei 2024 Perihal Pelaksanaan Izin Riset, dengan ini disampaikan bahwa:

Nama : DWI SANDRA  
 NIM/KTP : 12070522814  
 Program Studi : ADMINISTRASI NEGARA  
 Jenjang : S1  
 Alamat : PEKANBARU  
 Judul Penelitian : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN BAGI ANAK-ANAK PENYANDANG DISABILITAS  
 Lokasi Penelitian : 1. SLB PELITA NUSA  
 2. SLB PANAM MULIA

Dengan ini disampaikan hal-hal sebagai berikut :

1. Untuk dapat memberikan yang bersangkutan berbagai informasi dan data yang diperlukan untuk penelitian.
2. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan dan memaksakan kehendak yang tidak ada hubungan dengan kegiatan ini.
3. Adapun Surat Izin Penelitian ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini dibuat.

Demikian disampaikan, atas perhatian diucapkan terima kasih.

a.n. KEPALA DINAS PENDIDIKAN  
 PROVINSI RIAU  
 SEKRETARIS,



EDI RUSMA DINATA, S.Pd,M.Pd  
 Pembina Tingkat I (IV/b)  
 NIP. 19720822 199702 1 001

Tembusan:  
 Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية

YAYASAN BINTANG PELITA NUSA  
SEKOLAH LUAR BIASA PELITA NUSA

Jl. Khaharuddin Nasution No. 178 Pekanbaru Telp. 0761 7876 083 / 0813 7195 9447

Pekanbaru, 04 Juni 2024

Nomor : 437/PENAV/2024  
Lampiran :-  
Perihal : Balasan Izin Melakukan Riset/Penelitian

Kepada Yth,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial  
UIN Suska Riau

di  
Pekanbaru

Dengan Hormat,

Memenuhi maksud surat dari Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Nomor : 800/Disdik/1.3/2024 mengenai Permohonan Izin Riset. Maka dengan ini kami menyampaikan bahwa yang beridentitas di bawah ini:

Nama : Dwi Sandra  
NPM : 12070522814  
Prog. Studi : Administrasi Negara  
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial

Telah mendapatkan izin PraRiset pada Sekolah Luar Biasa (SLB) Pelita Nusa, guna memperoleh serta mengumpulkan data yang diperlukan untuk informasi penelitian Riset.

Demikian surat ini kami sampaikan, agar dapat dipergunakan dengan sebaik-baiknya, atas perhatian dan kesempatannya diucapkan terimakasih.

Kepala SLB Pelita Nusa

( Adheestyā Indah Lestari, S.Psi )

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



YAYASAN BINTANG PELITA NUSA  
SEKOLAH LUAR BIASA PELITA NUSA

Jl. Khaharuddin Nasution No. 178 Pekanbaru Telp. 0761 7876 083 / 0813 7195 9447

**SURAT KETERANGAN**

Nomor : 440/SK-P/PENA/VI/2024

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Adheestya Indah Lestari, S.Psi  
Jabatan : Kepala Sekolah

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

Nama : Dwi Sandra  
NIM : 12070522814  
Program Studi : Administrasi Negara  
Jenjang : S1  
Judul Penelitian : Analisis Kualitas Pelayanan Pendidikan Bagi Anak-anak Penyandang Disabilitas di Kota Pekanbaru  
Lokasi Penelitian : SLB Pelita Nusa Pekanbaru, Jln. Kh. Nasution, No.178

Sudah melaksanakan kegiatan Riset dan Pengumpulan Data sebagai bahan Skripsi dengan judul "**Analisis Kualitas Pelayanan Pendidikan Bagi Anak-anak Penyandang Disabilitas di Kota Pekanbaru**" di SLB Pelita Nusa Pekanbaru.

Demikian surat keterangan ini dibuat, untuk dapat dipergunakan dengan sebaik-baiknya.

Pekanbaru, 11 Juni 2024

  
Adheestya Indah Lestari, S.Psi  
Kepala Sekolah

## BIODATA PENULIS



**Dwi Sandra** Lahir di Pekanbaru, pada tanggal 28 September 2001 anak kedua dari dua bersaudara dari pasangan bapak Yon Hendri dan ibu Dewismar. Penulis menyelesaikan pendidikan dasar di sekolah Dasar Negeri 170 Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru dan selesai pada tahun 2014. Kemudian melanjutkan pendidikan tingkat menengah pertama di sekolah Negeri 25 Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru dan selesai pada tahun 2017. Pada tahun 2018 penulis melanjutkan pendidikan sekolah Menengah atas di SMA HANDAYANI Kecamatan Sail Kota Pekanbaru, tamat pada tahun 2020. Pada tahun 2020 penulis melanjutkan studi di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Jurusan Administrasi Negara (S1).

Tahun 2023 penulis melakukan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Dinas Pekerjaan Umum Provinsi Riau Kota Pekanbaru. Kemudian pada tahun yang sama penulis juga melakukan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Guntung Kecamatan Medan Kampai, Dumai, Riau.

Pada tanggal 19 Juni 2024 penulis di nyatakan lulus melalui sidang akhir dengan gelar sarjana (S.Sos).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau  
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.