

**“ANALISIS MUTU PELAYANAN PENDIDIKAN
SEKOLAH LUAR BIASA PEMBINA KUPANG”**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Sosial
Pada Program Studi Administrasi Publik*



Oleh

BELA YANTI DUKA

NIM : 42115084

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA
KUPANG
2019**



UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA

Jl. Jend. Achmad Yani 50 – 52. Telp. (0380) 833395, Fax. 831194

Web Site : <http://www.unwira.ac.id> e-mail : info@unwira.ac.id

Kupang 85225 – Timor - NTT

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada Hari ini, **Sabtu** Tanggal **02 November 2019** Jam **13.00** Telah diadakan Ujian Sarjana Program Skripsi, bagi mahasiswa :

N a m a : Bela Yanti Duka
Nomor Registrasi : 421 15 084
Prodi : Ilmu Administrasi Publik
Judul Skripsi :

“ANALISIS MUTU PELAYANAN PENDIDIKAN SLB PEMBINA KUPANG.”

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

- 1 Ketua : Hendrikus L. Kaha, S.IP, M.Si
- 2 Sekretaris : Paulus A. K. L. Ratumakin, S.Fil, M.Si
- 3 Penguji Materi I : Drs. Frans Nyong, M.Si
- 4 Penguji Materi II : Yasinta P. Peten, S.Sos, M.Si
- 5 Penguji Materi III : Hendrikus L. Kaha, S.IP, M.Si
- 6 Pembimbing I : Hendrikus L. Kaha, S.IP, M.Si
- 7 Pembimbing II : Paulus A. K. L. Ratumakin, S.Fil, M.Si

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :

Nilai yang diperoleh dari Penguji I = 92
Penguji II = 92
Penguji III = 95

Lulus dengan Nilai = 93/A

Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

HARI : TANGGAL : JAM :

Hasil Ujian Ulang =



Mengesahkan :

DRS. MARIANUS KLEDEN, M.SI

Kupang, 02 November 2019
Ketua Tim Penguji,

HENDRIKUS L. KAHA, S.IP, M.SI

LEMBARAN PENGESAHAN
SKRIPSI
“ANALISIS MUTU PELAYANAN PENDIDIKAN SEKOLAH LUAR BIASA PEMBINA
KUPANG”

Kupang.....2019

OLEH
BELA YANTI DUKA

42115084

Skripsi ini telah diterima dan disetujui

Pembimbing I



(Hendrikus L. Kaha, S.IP, M.Si)

Pembimbing II



(Paulus A.K.L. Ratumakin, S.Fil, M.Si)

Mengetahui



Dekan Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

(Drs. Marianus Kleden. M.Si)

MOTTO

*“Diberkatilah Orang Yang Mengandalkan TUHAN, yang
menaruh harapannya pada TUHAN”*

(Yeremia 17:7)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Tuhan Yesus Kristus Sang Juruslamat.
2. Almamaterku tercinta FISIP UNWIRA KUPANG
3. Bapak tercinta Hendrik Daniel Duka (Alm) dan Mama tercinta Yohana Duka Moka yang dengan cinta dan kasih sayang telah membesarkan,mendidik,menyekolahkan serta mengorbankan segalanya untuk penulis sehingga dapat menyelesaikan studi.
4. Saudara kandung tersayang Frids Duka,Jackson Duka ,Muli Duka yang selalu menemani, mendukung ,menghibur serta mendoakan penulis dalam susah dan senang.
5. Ipar tersayang Arnyta Duka Abimetan dan Anny Duka Oktoviarleg serta Ponaan sayang Yoda Primeiro Duka yang mendukung dalam doa dan tindakan bagi penulis.
6. Motivator terbaik Om Dahfid Falaidj yang selalu mendoakan dan mengorbankan segalanya bagi penulis.

KATA PENGANTAR

Tapak langkah menuju gerbang kesuksesan yang diraih bukan usaha semata,tetapi berkat uluran tangan Yang Maha Kuasa yang senantiasa menyertai penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagaimana adanya. Oleh karena itu,sungguh pantas dan layak penulis panjatkan puji syukur dan terimakasih kepadaNya. Berkenan dengan selesainya skripsi ini maka tiada yang lebih berharga yang dapat penulis berikan kepada semua pihak yang banyak membantu dan membimbing dalam menyelesaikan tulisan ini,hanyalah ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya dan semoga Dia membalas semua keihlasan yang diberikan.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan limpah terimakasih secara khusus kepada,

1. Tuhan Yesus Kristus Sang Juru Selamat
2. Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang
3. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang
4. Bapak Hendrikus L.Kaha , S.Sos,M.Si selaku pembimbing I dan Bapak Paulus A.K.L. Ratumakin,S.Fil,M.Si selaku pembimbing II yang telah mengorbankan tenaga,waktu dan pikiran serta memberikan arahan dan petunjuk yang berguna selama proses penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak Drs.Frans Nyong,M.Si selaku pembahas/penguji I dan Ibu Yasinta Palan Peten, S.Sos,M.Si selaku Pembahas/penguji II yang telah memberikan banyak masukan demi penyempurnaan skripsi ini.
6. Seluruh staf pengajar pada Program Studi Ilmu Administrasi Publik dan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UNWIRA yang telah membekali penulis dengan ilmu yang bermanfaat selama perkuliahan.
7. Ibu kepala Tata Usaha FISIP UNWIRA bersama seluruh staf yang selalu dengan setia memberikan pelayanan administrasi demi penyempurnaan skripsi ini.
8. Bapak Kepala Sekolah SLB Pembina Kupang bersama seluruh tenaga pendidik dan pegawai yang telah mengizinkan serta membantu penulis dalam penelitian.

9. Bapak Kabid PKLK bersama seluruh staf bidang PKLK yang telah membantu penulis dalam penelitian.
10. Keluarga/Saudara tersayang Ghebby Liu, Sipora Duka, Eka Tell, Engki Balol, Nenci Moka, Mario Moka, Dion Dappa yang dengan setia mendoakan dan meluangkan waktu dan tenaga dalam membantu penulis
11. Sahabat tersayang Yuni Nalle, Irma Kertay, Igha Gaspersz, Nyora Amtiran, Rany Naraha, Mariam Padayah, Michael Patty yang dengan setia mendoakan dan meluangkan waktu, tenaga dalam membantu penulis
12. Teman-teman IAN 15 yang setia menemani dan mendoakan penulis.
13. Pemuda/pemudi Yarden Luar Biasa yang telah mendoakan dan menyemangati penulis.
14. Teman angkatan 2014 TKJ F1 yang selalu mendoakan dan menyemangati penulis.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

LEMBAR PENGESAHAN

MOTTO

PERSEMBAHAN

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

ABSTRAK

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang..... 1

1.2 Rumusan Masalah 5

1.3 Tujuan Penelitian..... 5

1.4 Manfaat Penelitian..... 5

BAB II LANDASAN KONSEPTUAL

2.1 Konsep Mutu Pelayanan 6

2.1.1 Pengertian Mutu Pelayanan 6

2.1.2 Karakteristik Mutu 7

2.1.3 Elemen-elemen Mutu.....	8
2.2 MUTU PENDIDIKAN	9
2.2.1 Pengertian Mutu Pendidikan	9
2.2.2 Tujuan Peningkatan Mutu	10
2.2.3 Penerapan TQM	10
2.2.4 Karakteristik TQM	11
2.3 Konsep SLB	13
2.3.1 Pengertian SLB	13
2.3.2 Metode Pembelajaran ABK.....	14
2.3.3 Sarana Prasarana SLB	15
2.4 Analisis Standar Pelayanan SLB.....	16
2.5 Prinsip umum dalam Pendidikan untuk ABK.....	17
2.6 Kerangka Berpikir.....	19
 BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Model Penelitian.....	22
3.2 Operasional Variabel.....	22
3.3 Informan Penelitian.....	23

3.4 Jenis,Sumber dan Teknik Pengumpulan Data..... 24

3.5 Teknik Pengolahan dan Analisis Data 25

BAB IV DESKRIPSI LOKASI DAN OBYEK PENELITIAN

4.1 Gambaran Lokasi SLB..... 26

4.2 Gambaran Obyek Penelitian 28

4.3 Standar Pelayanan Pendidikan SLB..... 37

BAB V ANALISIS HASIL PENELITIAN

5.1 Analisis Mutu Pelayanan Pendidikan SLB 41

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan..... 55

6.2 Saran 57

DAFTAR PUSTAKA 58

LAMPIRAN

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul “Analisis Mutu Pelayanan Pendidikan SLB Pembina Kupang”. Mutu pelayanan di sekolah diukur berdasarkan standar pelayanan yang dipakai sekolah, dikatakan bermutu jika semua indikator, aspek-aspek di terapkan dengan baik serta ditunjang dengan prinsip yang dipakai oleh tenaga pendidik dalam meningkatkan mutu pelayanan pendidikan. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis pelayanan pendidikan yang ada di SLB dan untuk mengetahui prinsip yang dipakai dalam peningkatan pelayanan.

Peneliti menggunakan konsep Evelyn Denodan Ronald Taylor tentang Sekolah Reguler bagi ABK sebagai kerangka analisisnya. Metode Penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan tipe deskriptif .Yang menjadi informan penelitian adalah Kepala Bidang PKLK, Kepala Sekolah SLB Pembina, Guru/Tenaga Pendidik, Anak Berkebutuhan Khusus dan Orangtua dari ABK. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik pengolahan data yang digunakan adalah reduksi data, display dan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pendidikan di SLB Pembina cukup baik karena apa yang menjadi standar pelayanan mampu diterapkan secara baik di sekolah ini. Peserta didik sudah berani ke sekolah bahkan menciptakan prestasi-prestasi kecil disetiap proses belajar. Orang tua juga puas dengan pelayanan yang diberikan sekolah untuk anak mereka. Sumber daya (guru, ABK, orangtua), metode belajar, serta sarana prasarana menjadi kunci kebermutuan sekolah. Prinsip pendukung peningkatan pelayanan pendidikan yang harus dipakai oleh Tenaga didik yakni: prinsip motivasi, keterarahan, latar/konteks, hubungan sosial, belajar sambil bekerja/praktik, individual, menemukan dan memecahkan masalah.

Dengan demikian ,ada beberapa saran yang perlu diperhatikan yakni ,mempertahankan semua sumberdaya, metode dan alat penunjang yang telah digunakan atau diterapkan dengan baik sehingga banyak tercipta prestasi-prestasi dari ABK untuk sekolah . Dan dengan semua keberhasilan itu dunia pendidikan menjadi lebih berkembang dan menghasilkan ABK yang berguna bagi bangsa dan Negara.

Kata Kunci :Anak Berkebutuhan Khusus, SLB, Mutu Pelayanan, Pelayanan pendidikan.