

**KEPUASAN LAYANAN PENDIDIKAN ANAK
TUNAGRAHITA RINGAN
DI SLBN SEMARANG**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan S.I
dalam Ilmu Manajemen Pendidikan Islam



Oleh:
KUNTARIATUN
NIM: 133311073

**FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
SEMARANG
2017**

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **Kuntariatun**
NIM : 133311073
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

KEPUASAN LAYANAN PENDIDIKAN ANAK TUNAGRAHITA RINGAN DI SLBN SEMARANG

Secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali bagian tertentu yang dirujuk sumbernya.

Semarang, 21 Juli 2017
Pembuat pernyataan,





KEMENTERIAN AGAMA R.I.
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS ILMU TARBİYAH DAN KEGURUAN
Jl. Prof. Dr. Hamka Km 2 (024)7601295 Fax. 7615387
Telp. 024-7601295 Fax. 7615387 Semarang 50185

PENGESAHAN

Naskah skripsi berikut ini:

Judul : **Kepuasan Layanan Pendidikan Anak Tunagrahita Ringan di SLBN Semarang**

Penulis : Kuntariatun
NIM : 133311073
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam
Program Studi : S.I

Telah diujikan dalam sidang *munaqasyah* oleh Dewan Penguji Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo dan dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana dalam Ilmu Manajemen Pendidikan Islam.

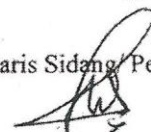
Semarang, 21 Juli 2017

DEWAN PENGUJI

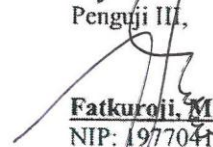
Ketua Sidang/ Penguji I,


Dr. Fahrurrozi, M. Ag
NIP: 197708162005011008


Sekretaris Sidang/ Penguji II,


Drs. H. Abdul Wahid, M. Ag
NIP: 196911141994031003

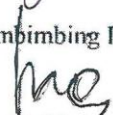
Penguji III,


Fatkuroji, M. Pd
NIP: 197704152007011003

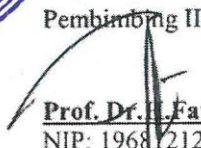
Penguji IV,


Dr. H. Saifuddin Zuhri, M. Ag
NIP: 195808051987031003

Pembimbing I,


Dr. H. Mushofa, M. Ag
NIP: 19710403 199603 1 002

Pembimbing II


Prof. Dr. H. Fatah Syukur, M. Ag
NIP: 19681212199403 1 003

NIP: 19710403 199603 1 002

NIP: 19681212199403 1 003

NOTA DINAS

Semarang, 21 Juli 2017

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
UIN Walisongo
di Semarang

Assalamu 'alaikum wr. wb.

Dengan ini diberitahukan bahwa saya telah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi naskah skripsi dengan:

Judul : **Kepuasan Layanan Pendidikan Anak Tunagrahita Ringan di SLBN Semarang**
Penulis : Kuntariatun
NIM : 133311073
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam
Program Studi : S.I

Saya memandang bahwa naskah skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo untuk diujikan dalam Sidang Munaqasah.

Wassalamu 'alaikum wr.wb.

Pembimbing I,



Dr. H. Musthofa, M. Ag

NIP: 19710403 199603 1 002

NOTA DINAS

Semarang, 21 Juli 2017

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
UIN Walisongo
di Semarang

Assalamu 'alaikum wr. wb.

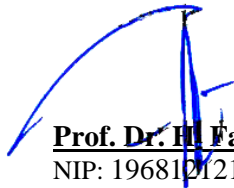
Dengan ini diberitahukan bahwa saya telah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi naskah skripsi dengan:

Judul : **Kepuasan Layanan Pendidikan Anak Tunagrahita Ringan di SLBN Semarang**
Penulis : Kuntariatun
NIM : 133311073
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam
Program Studi : S.I

Saya memandang bahwa naskah skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo untuk diujikan dalam Sidang Munaqasah.

Wassalamu 'alaikum wr.wb.

Pembimbing II,




Prof. Dr. H. Fatah Syukur, M.Ag
NIP: 19681212199403 1 003

MOTTO

Seimbangkan dunia akhiratmu

وَابْتَغِ فِي مَا آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ^ص وَلَا تَنْسَ

نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا.....

Dan carilah pada apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu (kebahagiaan) negeri akhirat, dan janganlah kamu melupakan bahagianmu dari (kenikmatan) duniawi.....(Q.S. Al-Qashah: 77).¹

¹ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Tafsirnya*, (Jakarta: Lentera Abadi, 2010), hlm. 336.

ABSTRAK

Kuntariatun, 2017. Kepuasan Layanan Pendidikan Anak Tunagrahita Ringan di SLBN Semarang. Pembimbing I, Dr. Mustofa, M.Ag. Pembimbing II, Prof. Dr.H. Fatah Syukur, M.Ag.

Kata Kunci : Kepuasan Orang Tua Anak Tunagrahita, Layanan Pendidikan

Kepuasan pelanggan adalah faktor terpenting untuk mengetahui mutu sebuah lembaga pendidikan. Skripsi kepuasan layanan pendidikan anak tunagrahita ringan di SLBN Semarang dimaksudkan untuk menjawab permasalahan (1) Bagaimanakah tingkat kepuasan layanan pendidikan anak tunagrahita ringan di SLBN Semarang (2) Bagaimana strategi meningkatkan kepuasan layanan pendidikan anak tunagrahita ringan di SLBN Semarang?.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif menggunakan pendekatan survei. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan adalah deskriptif kualitatif-kuantitatif dengan analisis tingkat kepentingan- kinerja (*importance performance analysis*) dari John A. Martila dan John C. James.

Kajian ini menunjukkan: 1. Penilaian kenyataan pada layanan sarana prasarana, layanan pengelolaan, layanan pembelajaran, dan layanan aspek kompetensi lulusan berada pada interval 3, 40- 4,20 (memuaskan), dan layanan pendidik dan tenaga administrasi sekolah pada interval 4,20-5,00 (sangat memuaskan), sedangkan penilaian harapan pada lima aspek layanan berada pada interval 4, 20- 5,00 (sangat penting). Rata-rata penilaian kenyataan pada lima aspek layanan berada pada interval 3,40-4,20 (memuaskan) dan penilaian harapan pada interval 4, 20- 5,00 (sangat penting).

Disimpulkan,(1) kenyataan layanan sarana prasarana, layanan pengelolaan, layanan pembelajaran, dan layanan aspek kompetensi lulusan memuaskan, sedangkan layanan pendidik dan tenaga administrasi sekolah sangat memuaskan. (2) Penilaian harapan pada masing-masing layanan sangat penting.

Dengan demikian, hendaknya sekolah mempertahankan layanan pendidik dan tenaga administrasi sekolah dan mengembangkan layanan yang lain, membina kerjasama lebih baik dengan komite sekolah, dan mengadakan survei kepuasan pelanggan secara rutin.

TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Penulisan transliterasi huruf-huruf Arab Latin dalam skripsi ini berpedoman pada SKB Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan R.I. Nomor: 158/1987 dan Nomor: 0543b/u/1987. Penyimpangan penulisan kata sandang [al-] disengaja secara konsisten agar sesuai teks Arabnya.

ا	Tidak dilambangkan	ط	ṭ
ب	b	ظ	ẓ
ت	t	ع	‘
ث	ṣ	غ	g
ج	j	ف	f
ح	ḥ	ق	q
خ	kh	ك	k
د	d	ل	l
ذ	ẓ	م	m
ر	r	ن	n
ز	z	و	w
س	s	هـ	h
ش	sy	ء	’
ص	ṣ	ي	y
ض	ḍ		

Bacaan Madd:

ā = a panjang
 ī = i panjang
 ū = u panjang

Bacaan Diftong:

au = أُ
 ai = اِي
 iy = اِي

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr. wb

Bismillahirrohmanirrohim

Dengan menyebut Asma Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. *Alhamdulillah*, Penulis panjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT., atas limpahan rahmat, taufik, hidayah, serta inayah-Nya sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi dengan judul *Kepuasan Layanan Pendidikan Anak Tunagrahita Ringan Di SLBN Semarang*.

Shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah membawa risalah Islam, yang telah menuntun kita dari zaman jahiliyah hingga zaman seperti sekarang ini serta yang kita nanti-nantikan syafaatnya kelak di yaumul qiyamah.

Skripsi ini merupakan tugas dan syarat yang wajib dipenuhi guna memperoleh gelar sarjana strata satu (SI) di Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo Semarang.

Peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini telah mendapatkan banyak bantuan baik moril maupun materiil dari berbagai pihak, maka dalam kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Rektor UIN Walisongo Prof. Dr. H. Muhibbin, M. Ag.
2. Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo
Dr. H. Rahardjo, M. Ed. St.
3. Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Dr. Fahrurozi, M.Ag.

4. Sekretaris Jurusan dan Seluruh Dosen Manajemen Pendidikan Islam.
5. Dosen Pembimbing I Dr. H. Musthofa, M. Ag yang telah banyak memberikan arahan dan dukungan kepada peneliti.
6. Dosen Pembimbing II Prof. Dr. H. Fatah Syukur, M. Ag yang telah banyak memberikan arahan dan dukungan kepada peneliti.
7. Dosen wali yang selalu memotivasi dan memberi pengarahan selama kuliah Bapak Ikrom dan Ibu Anissa Adiwena Putri.
8. Dosen, pegawai, dan seluruh civitas akademika di lingkungan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo Semarang.
9. Waka Humas, Waka Sarpras, Koordinator Tunagrahita Ringan (C), Wali Kelas TKLB sampai SMALB Tunagrahita Ringan (C) dan seluruh Staf administrasi serta orang tua siswa yang telah banyak membantu terselesainya penelitian ini.
10. Kedua orang tuaku (Sunandar-Suki) dan kakak-kakakku yang selalu memberikan dukungan, baik moril maupun materiil yang tulus dan ikhlas berdoa dalam setiap langkah perjalanan hidupku.
11. Guru-guru yang selalu menginspirasi Alm. Sholeh Mahalli, Alm. Mbah Abdul Mukti.
12. Ibu Nyai Siti Nur Azizah yang selalu membimbing dan mengarahkan.
13. Mbah Suniati yang selalu memberikan dukungan sejak masuk ke UIN Walisongo.
14. Pak Syamsuddin Yahya yang mengarahkan dan menjadi kakek sejak saya di UIN Walisongo.

15. Kedua keponakanku Adi dan Syifa yang selalu aku kasihi.
16. Teman-teman terdekatku mak wid, bos mafa, mbak aziz dan teman-temanku yang tak bisa disebutkan satu persatu.
17. Teman Kamar Khodijah yang selalu memberi motivasi dalam terselesaikannya skripsi ini.
18. Keluarga besar TLC UIN Walisongo yang selalu memberi motivasi terselesainya skripsi ini.
19. Semua teman-teman MPI angkatan 2013 khususnya MPI B susah senang kita bersama.

Pada akhirnya penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, karena itu mohon saran dan pendapat yang konstruktif demi perbaikan dan penyempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini mampu memberikan manfaat dan mendapat ridho Allah, *amin ya robbal 'alamin*.

Wassalamu 'alaikum Wr.Wb

Semarang, 21 Juli 2017

Penulis

Kuntariatun
NIM : 133311073

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN	ii
PENGESAHAN	iii
NOTA DINAS	iv
MOTTO	vi
ABSTRAK	vii
TRANSLITERASI	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
1. Tujuan Penelitian	8
2. Manfaat Penelitian	9
BAB II KEPUASAN PELANGGAN DAN LAYANAN	
PENDIDIKAN	
A. Deskripsi Teori.....	11
1. Konsep Kepuasan Pelanggan.....	11
a. Pengertian Kepuasan.....	11
b. <i>Service Quality</i> (Kualitas Layanan/ Jasa)	15

c.	Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	21
2.	Kepuasan Orang Tua Anak Tunagrahita Ringan (C) Terhadap Layanan Pendidikan..	23
a.	Pengertian Anak Tunagrahita.....	23
b.	Aspek Layanan Pendidikan.....	24
B.	Kajian Pustaka	32
C.	Kerangka Berpikir.....	36
BAB III	METODE PENELITIAN	
A.	Jenis dan Pendekatan Penelitian	38
B.	Tempat dan Waktu Penelitian	38
C.	Populasi dan Sampel Penelian	39
E.	Variabel dan Indikator Penelitian.....	41
F.	Instrumen Penelitian.....	44
G.	Teknik Pengumpulan Data.....	50
H.	Teknik Analisis Data	52
BAB IV	DESKRIPSI DAN ANALISIS DATA	
A.	Kondisi Umum	57
1.	Sejarah Singkat	57
2.	Profil SLBN Semarang.....	58
B.	Deskripsi Data.....	60
1.	Jenis Kelamin Responden	60
2.	Usia Responden.....	61
3.	Tingkat Pendidikan Responden.....	61

C. Pembahasan Hasil Penelitian	62
1. Kepuasan Layanan Pendidikan Anak Tunagrahita Ringan di SLBN Semarang	62
a. Layanan Sarana Prasarana.....	62
b. Layanan Pengelolaan	75
c. Layanan Pembelajaran	82
d. Layanan Pendidik dan Tenaga Administrasi Sekolah (TAS).....	91
e. Layanan Aspek Kompetensi Lulusan....	101
2. Strategi untuk Meningkatkan Kepuasan Layanan Pendidikan Anak Tunagrahita Ringan di SLBN Semarang	117
D. Keterbatasan Penelitian	124

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	126
B. Saran	127

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	132
Lampiran 2	134
Lampiran 3	136
Lampiran 4	141
Lampiran 5	146
Lampiran 6	147
Lampiran 7	148
Lampiran 8	150
Lampiran 9	153
Lampiran 10	154
Lampiran 11	155
Lampiran 12	156
Lampiran 13	157
Lampiran 14	164

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Anak berkebutuhan khusus berhak memperoleh pendidikan yang setara dengan anak normal. Melihat hal itu pemerintah menunjuk beberapa sekolah untuk menjadi sekolah inklusi dimana anak normal dan berkebutuhan khusus digabungkan dalam satu kelas. Hal tersebut dipandang sebagai solusi dalam rangka menyetarakan pendidikan bagi mereka agar tidak terjadi diskriminasi dalam pendidikan melihat pendidikan adalah hak bagi semua warga negara Indonesia.

Anak berkebutuhan khusus adalah anak dengan karakteristik khusus yang berbeda dengan anak pada umumnya. Anak berkebutuhan khusus juga diartikan sebagai anak yang memiliki kebutuhan khusus sementara atau permanen sehingga membutuhkan pelayanan pendidikan yang lebih intensif.¹ Dari pengertian yang tercantum jelas bahwasannya anak berkebutuhan khusus membutuhkan pendidikan yang khusus dari pada anak normal pada umumnya.

Pendidikan untuk anak berkebutuhan khusus telah dicantumkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang sistem pendidikan Nasional. Dalam pasal

¹ Mohammad Takdir Ilahi, *Pendidikan Inklusif*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2013), hlm. 138.

15 disebutkan bahwa pendidikan khusus (pendidikan luar biasa) merupakan pendidikan bagi peserta didik yang memiliki tingkat kesulitan dalam mengikuti proses pembelajaran karena kelainan fisik, emosional, mental, sosial.²

Di era sekarang ini ada sekolah yang memang disediakan untuk anak berkebutuhan khusus/ anak luar biasa yang dikenal dengan Sekolah Luar Biasa (SLB) dan juga Sekolah Inklusi. Kedua lembaga tersebut adalah dua lembaga pendidikan dengan dua sisi yang berbeda. Sekolah luar biasa memang diperuntukkan khusus untuk anak berkebutuhan khusus, sedangkan sekolah inklusi didirikan dengan berbagai pertimbangan untuk menyetarakan hak belajar antara anak normal dan anak berkebutuhan khusus sehingga mereka digabung menjadi satu kelas.

Di Semarang, ada sekitar 12 sekolah inklusi baik itu negeri maupun swasta. Melalui beberapa kali survei pada sekolah inklusi di antaranya : SMPN 5, SD. Hj. Isriati, TK-PAUD Talenta, dan SDN Taman Pekunden peneliti menemukan berbagai kendala dalam pelaksanaan pendidikan Inklusi. Kendala antara lain: hampir semua sekolah yang ditunjuk sebagai sekolah inklusi beberapa tahun lalu sudah tidak mendapatkan siswa berkebutuhan khusus. Hanya untuk tingkat PAUD-TK yang masih ada siswa

² Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003, *Sistem Pendidikan Nasional*, Pasal 32, ayat (1).

berkebutuhan khusus seperti di TK-PAUD Talenta karena masih pada jenjang TK sehingga masih banyak peminatnya.

Terkait pendidikan inklusi di Semarang, menurut beberapa orang yang telah penulis wawancarai ada kendala dalam pelaksanaannya. Selain kendala teknis dalam pembelajaran, guru khusus, dan sarana-prasaranya juga tidak diperhatikan oleh pemerintah, sehingga ABK tidak berkembang di sekolah Inklusi. Bahkan salah seorang guru di SDN Taman Pekunden yang peneliti wawancarai mengatakan bahwa memang sekolah ini ditunjuk sebagai sekolah inklusi tapi sudah beberapa tahun tidak ada siswa yang berkebutuhan khusus, adanya hanya paling siswa yang kurang cerdas, dan disini guru khusus serta sarana-prasaranya juga tidak diberikan sehingga anak berkebutuhan khusus malah mengganggu pembelajaran di kelas.

Berdasarkan pernyataan tersebut, memang pendidikan inklusi ada tetapi pada kenyataannya mati atau tidak mendapat perhatian yang serius dari pemerintah. Selain itu, pandangan Sekolah Luar Biasa untuk anak berkebutuhan khusus sudah membudaya di kalangan masyarakat dan memang seharusnya begitu. Berdasarkan pemaparan bapak Fatah Syukur, pendidikan inklusi di Jepang itu siswa tidak digabungkan dengan anak normal pada umumnya, tetapi memang mereka dibuatkan kelas khusus.³

³ Hasil bimbingan dengan Pembimbing II, Fatah Syukur, Pada tanggal 7 Desember 2016.

Dalam meningkatkan mutu pendidikan, kepuasan pelanggan adalah faktor terpenting untuk mengetahui mutu sebuah lembaga. Kepuasan juga menentukan loyalitas mereka terhadap lembaga. Dalam memberikan layanan diharapkan pemerintah/ pendidikan swasta dapat memberikan pelayanan yang terbaik sehingga apa yang menjadi tujuan pendidikan dapat tercapai secara maksimal dan dapat memuaskan siswa, orang tua siswa, masyarakat dan bangsa pada umumnya.

Kepuasan pelanggan sebenarnya merupakan salah satu prinsip dari TQM (*total quality management*) atau disebut dengan manajemen mutu terpadu dalam pendidikan. Ini adalah filosofis tentang perbaikan secara terus- menerus yang dapat memberikan seperangkat alat praktis kepada setiap institusi pendidikan dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan para pelanggannya saat ini dan untuk masa depan.⁴

Kepuasan pelanggan pendidikan akan dapat dicapai apabila penerima layanan mendapat pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, dijelaskan bahwa pelayanan publik (termasuk juga pelayanan pendidikan) adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara

⁴ Edward Sallis, *Total Quality Management in Education Manajemen Mutu Pendidikan*, (Yogyakarta: IRCiSoD, 2010), hlm. 49.

pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.⁵

Tidak jauh berbeda dengan pelayanan, disini juga diamanatkan agar setiap penyelenggaraan pendidikan yang melayani masyarakat juga memberikan layanan pendidikan yang prima, diukur berkala agar dapat diketahui tingkat kualitas sebuah layanan untuk kepuasan pelanggan.

SLBN Semarang merupakan pusat Sekolah Luar Biasa (SLB) di Jawa Tengah mulai TKLB sampai SMALB. Sebagai pusat SLB Jawa Tengah, SLBN Semarang melayani pendidikan bagi Anak Berkebutuhan Khusus (ABK), tunanetra, tunarungu, tunawicara, tunagrahita ringan (C) atau sedang (C1), tunadaksa, tunalaras, dan autis. Di SLBN Semarang, selain ada sekolah untuk pembelajaran juga ada tempat terapi untuk anak berkebutuhan khusus.

Sebagai pusat SLB di Jawa Tengah, SLBN adalah sekolah yang berdiri dengan berinduk pada BP Dikus Propinsi Jawa Tengah tepatnya di Jl. Elang Raya No. 2 mangunharjo Semarang dirintis pada tahun 2004 dan diresmikan pada tahun 2006 di bawah Pemerintah Provinsi Jawa Tengah. SLBN Semarang memiliki peranan yang sangat penting dalam mengembangkan pendidikan bagi anak berkebutuhan khusus.

⁵ Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No KEP/ 25/ M. PAN/2/2004 *Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Uint Pelayanan Instansi Pemerintah.*

Di Jawa Tengah presentase penyandang cacat/ disabilitas berdasarkan Susenas tahun 2012 menempati pada urutan keenam, yaitu 3, 19% . Prevalensi Disabilitas penduduk Jawa Tengah usia ≥ 15 tahun berdasarkan data Riskesdas tahun 2013 menempati pada posisi ke-16, yaitu sebesar 10,3%. Melihat hal tersebut maka sangat penting peranan sekolah luar biasa sebagai tempat pendidikan bagi anak berkebutuhan khusus. Menyadari ini sekolah harus menyediakan layanan yang mampu memberikan kepuasan bagi orang tua agar mereka loyal terhadap lembaga tersebut.

SLBN Semarang sekarang telah memiliki akreditasi A. Pernah diadakan survei kepuasan pelanggan pada tahun 2008 untuk mendapatkan pengakuan standar ISO 9001 atas perintah dari pemerintah. Tetapi sekarang ini tidak pernah diadakan survei kepuasan pelanggan lagi karena dianggap menghambat dari segi waktu, biaya, dan tenaga.

Meskipun demikian, pendaftar calon siswa baru di SLBN Semarang melebihi kapasitas. “Menurut Waka Humas bapak Aris Wibowo orang tua rela antri satu tahun, dua tahun bahkan 3 tahun menunggu sampai anaknya dipanggil untuk masuk sekolah”.⁶ Tidak hanya ini setiap tahun semua siswa mendapat beasiswa dari pemerintah dan tidak dipungut biaya sekolah, serta mendapatkan uang transportasi. Kualitas lulusan memiliki kompetensi dalam berbagai keterampilan diantaranya menjahit, tata boga, tata busana, musik, membatik, dan lain sebagainya.

⁶ Wawancara dengan Waka Humas, Aris Wibowo, pada 17 Mei 2017.

SLBN Semarang telah dipercaya orang tua anak berkebutuhan khusus sebagai tempat untuk menyekolahkan anaknya. Selain sarana prasarana, guru maupun pembiayaan yang telah nyata membuat orang tua menyekolahkan anaknya di SLBN Semarang, SLBN juga memiliki berbagai prestasi diantaranya tahun 2005 Drs. Ciptono mendapat juara 1 guru berdedikasi tingkat Jawa Tengah, tahun 2008 dan 2010 juara 1 manajemen kepala sentra PK dan PLK Tk. Nasional, Juara 1 Pentas Seni tingkat Jawa Tengah, Juara 1,2,3 Pantomim tingkat Kota Semarang, tahun 2010-sekarang kepala sekolah SLBN Semarang menjadi motivator berbagai sekolah di beberapa provinsi, tahun 2007 Kharisma siswa autis memecahkan rekor MURI Anak Autis hafal 250 lagu dan menelurkan album dengan tema Education for all, tahun 2012 Cindy Widoretno siswa autis SMPLB juara harapan memainkan alat musik modern, tahun 2014 Yolanda siswa tunarungu SMPLB juara 1 melukis tingkat Nasional, dan lain sebagainya.⁷

Peneliti mengambil fokus dari kepuasan orang tua anak tunagrahita ringan (C) di SLBN sebagai sampel yang mewakili untuk mengetahui kepuasan orang tua anak berkebutuhan khusus terhadap layanan yang pendidikan yang telah disediakan. Di SLB memang telah dibuktikan bahwa sarana prasarana pendidikannya lebih lengkap dari pada disekolah pada umumnya maupun sekolah

⁷ Dokumen SLBN Semarang Kecamatan Tembalang, diperoleh tanggal 10 Mei 2017.

inklusi. Di SLBN Semarang jenjang pendidikan yang ada mulai dari TKLB sampai SMALB, dalam penelitian ini peneliti fokus pada kepuasan orang tua anak tunagrahita ringan (C) yang diperoleh melalui random sampling berstrata mulai TKLB sampai SMALB untuk mewakili keseluruhan populasi

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, permasalahan peneliti dapat diidentifikasi yaitu:

1. Bagaimanakah tingkat kepuasan layanan pendidikan anak tunagrahita ringan di SLBN Semarang?
2. Bagaimana strategi meningkatkan kepuasan layanan pendidikan anak tunagrahita di SLBN Semarang?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan dilaksanakan penelitian tentang layanan pendidikan anak tunagrahita ringan di SLBN Semarang adalah

- a. Untuk mengetahui tingkat kepuasan orang tua terhadap layanan pendidikan
- b. Untuk mempelajari cara-cara memperbaiki mutu layanan pendidikan dan meningkatkan kepuasan orang tua dan loyalitas mereka terhadap sekolah.

2. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberi manfaat, diantaranya yaitu:

a. Secara Teoritis

Secara teoritis penelitian yang dilakukan diharapkan dapat menambah pengetahuan dan memberikan informasi tentang kepuasan orang tua anak tunagrahita ringan terhadap layanan Pendidikan di SLBN Semarang.

b. Secara Praktis

1) Bagi SLBN Semarang

Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi positif terkait kepuasan orang tua anak tunagrahita ringan terhadap layanan pendidikan di SLBN Semarang. Selain itu juga dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan layanan pendidikan sesuai harapan orang tua dan masyarakat.

2) Bagi Koordinator Tunagrahita Ringan (C) dan Wali Kelas

Hasil penelitian ini dapat digunakan koordinator tunagrahita dan Kelas sebagai pertimbangan dalam menganalisis pemenuhan kebutuhan-kebutuhan bagi siswa guna meningkatkan kepuasan orang tua terhadap layanan pendidikan yang telah disediakan.

3) Bagi Orang Tua dan Siswa

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam memilih sekolah yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan mereka.

4) Bagi Peneliti

Bagi peneliti sendiri, penelitian ini sebagai upaya menambah pengetahuan terkait kepuasan pelanggan pendidikan baik itu pada sekolah luar biasa maupun sekolah umum dan menambah pengetahuan dalam upaya peningkatan mutu pendidikan.

BAB II

KEPUASAN PELANGGAN DAN LAYANAN PENDIDIKAN

A. Deskripsi Teori

1. Konsep Kepuasan Pelanggan

a. Pengertian Kepuasan

Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa Latin “*satis*” (artinya cukup baik) dan “*facto*” (melakukan atau membuat) atau dapat diartikan sebagai pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu cukup baik. Kepuasan juga diartikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya.¹

Kepuasan pelanggan itu sendiri tidak mudah didefinisikan, semua orang paham apa itu kepuasan, tetapi ketika diminta mendefinisikan tampaknya mereka masih sulit mendefinisikan. Seperti konsep manajemen lainnya, ada banyak definisi yang berkembang tentang kepuasan pelanggan.

“Menurut Westbrook & Reilly (1969) yang dikutip Fandy Tjiptono dalam bukunya pemasaran jasa, kepuasan pelanggan adalah respon emosional terhadap pengalaman-pengalaman berkaitan produk atau jasa tertentu yang dibeli, gerai ritel, atau bahkan pola perilaku (seperti

¹ Philip Kotler & A.B. Susanto, *Manajemen Pemasaran di Indonesia*, (Jakarta: Salemba Empat, 2000), hlm. 52.

perilaku berbelanja dan perilaku pembeli), serta pasar secara keseluruhan”².

“Menurut Oliver dalam bukunya Husain Umar, mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai evaluasi purna beli, dimana persepsi terhadap kinerja produk/ jasa yang dipilih memenuhi atau memenuhi harapan sebelum pembelian”³. Hal ini apabila persepsi terhadap kinerja tidak dapat memenuhi harapan, maka yang terjadi adalah ketidakpuasan.

“Menurut Yi (1989) yang dikutip Muchamad Fauzi, Customer satisfaction merupakan akumulasi pengalaman dari pembelian dan pengalaman konsumsi. Artinya dalam kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh dua faktor yaitu harapan dan performance jasa yang dialami”⁴. Tingkat kepuasan ini sebagai fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dan harapan (*expectations*).⁵ Apabila kinerja dibawah harapan

² Fandy Tjiptono, *Service Manajemen Menujudkan Layanan Prima*, (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2008), hlm 353.

³ Husain Umar, *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*, (Jakarta: Ghalia Indonesia , 2003), hlm. 14.

⁴ Muhammad Fauzi, *Pengaruh Ketaatan Beragama, Atribut Produk Islami, Performace Quality, Reputation Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Baitul Mal Wat Tamwil (BMT) Kabupaten Pemalang*”, (Semarang: LP2M IAIN Walisongo, 2009), hlm. 19.

pelanggan akan tidak puas, sebaliknya apabila sesuai harapan maka pelanggan puas.

Dari beberapa pengertian diatas, maka dapat diasumsikan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang dimiliki seseorang sebagai hasil perbandingan antara kinerja yang dipersepsikan (kenyataan yang dialami) dengan harapan mereka.

Layanan pada hakikatnya adalah bentuk jasa yang disediakan oleh seseorang, institusi maupun sebuah perusahaan untuk memenuhi kebutuhan orang lain. Setidaknya ada tiga kata yang mengacu pada istilah layanan, yaitu jasa, layanan, dan *service*. Melihat hal tersebut jika kita menjabarkan akan menemukan perbedaan. Jasa adalah layanan yang tidak berwujud (*intangible*), layanan berupa layanan fisik/ berwujud (*tangible*), dan *service* lebih mengarah pada pelayanan (cara melayani). Dalam kebanyakan sumber ketiga istilah itu disamakan dan hampir tidak dibedakan antara ketiganya.

Layanan sebagai jasa adalah setiap tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang pada intinya tidak berwujud dan tidak

⁵ Thamrin Abdullah & Francis Tantri, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: PR RajaGrafindo Persada, 2013), hlm 38.

menghasilkan kepemilikan apapun⁶. Layanan sebagai jasa ini memiliki kesamaan dengan service (pelayanan) karena didalamnya tidak berwujud layanan fisik.

Layanan diartikan sebagai layanan disini diartikan sebagai “ *any primary or complementary activity that does not directly produce a physical product-that is, the noun-goods part of the transaction between buyer (customer) and seller (provider)*”⁷. Layanan diartikan sebagai “aktivitas utama atau pelengkap yang secara tidak langsung menghasilkan fisik produk, yaitu benda-barang bagian dari transaksi antara pembeli (*customer*) dan penjual (penyedia). Dalam arti layanan ini lebih menekankan pada bentuk fisik benda berwujud.

Layanan sebagai pelayanan (*service*) lebih mengacu pada cara melayani. Dalam KBBI, istilah pelayanan diartikan sebagai (1) perihal atau cara melayani; (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang) atau jasa; (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa⁸.

⁶ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 2009), Jil. 2, hlm. 65.

⁷ James R. Evans & William M. Linsay, *The Management And Control Of Quality*, (South-Western: Copyright, 2005), hlm. 58.

⁸ Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2003), hlm. 646.

Secara sederhana layanan bisa diartikan sebagai suatu sarana pendidikan yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan guna mencapai tujuan yang diinginkan.

Berdasarkan pada beberapa pengertian yang telah disebutkan diatas, kepuasan layanan adalah perasaan senang atau kecewa yang dimiliki seseorang sebagai hasil perbandingan antara kenyataan dengan harapan pelanggan terhadap layanan tersebut.

b. *Service Quality* (Kualitas layanan/ Jasa)

Kualitas dalam layanan/ jasa diartikan sebagai “*the totality of features and characteristics of a product or service that bear on its ability to satisfy stated or implied needs*”⁹. Kualitas adalah totalitas fitur dan karakteristik dari produk atau jasa yang menanggung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.

Dalam kualitas sebuah layanan, dijelaskan, “menurut Parasuraman (1988) yang dikutip Musahadi, *service quality* merupakan suatu konsep secara tepat mewakili inti dari kinerja suatu jasa, yaitu perbandingan

⁹ Philip Kotler and Kevin Lane Keller, *Marketing Management*, (England: Courier Kendalville, 2016), hlm. 156.

terhadap keterandalan (*exceince*) dalam *servive encounter* yang dilakukan oleh konsumen”¹⁰.

Service quality dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas layanan yang nyata-nyata telah diterima atau diperoleh dengan layanan yang diharapkan.¹¹ Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan maka layanan dapat dikatakan berkualitas, sedangkan jika kenyataan kurang dari apa yang diharapkan maka pelayanan dapat dikatakan kurang berkualitas. Apabila kenyataan sama dengan harapan maka layanan disebut memuaskan.

Konsep kualitas sendiri pada dasarnya bersifat relatif, yaitu tergantung dari perspektif yang digunakan untuk menentukan ciri-ciri dan spesifikasi. Pada dasarnya ada tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten satu sama lain, diantaranya persepsi konsumen, produk (jasa), dan proses. Untuk produk yang berwujud, ketiga orientasi tersebut dapat dibedakan dengan jelas, tetapi untuk jasa produk dan proses tidak dapat dibedakan karena produknya adalah proses itu sendiri. Konsistensi kualitas ketiga orientasi tersebut dapat memberikan kontribusi

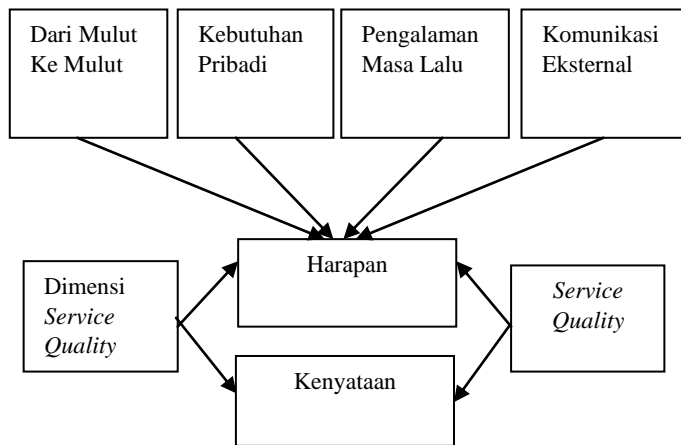
¹⁰ Musahadi, *Survey Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan IAIN Walisongo*, (Semarang: LP2M IAIN Walisongo, 2014), hlm. 12-13.

¹¹ Musahadi, *Survey Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan IAIN Walisongo...*, hlm. 13.

pada keberhasilan perusahaan/ lembaga ditinjau dari kepuasan pelanggan, karyawan, dan profitabilitas organisasi¹²

Dalam kepuasan, kualitas sebuah layanan didasarkan pada harapan sebagai keinginan dari para pelanggan terhadap layanan yang mungkin diberikan oleh penyedia jasa atau perusahaan atau lembaga ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

Gambar. 2.1



¹² Rambat Lupiyoadi & A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Salemba Empat, 2006), hlm. 175.

Pada gambar tersebut menunjukkan bahwa harapan para pelanggan didasarkan pada informasi yang disampaikan dari mulut ke mulut, kebutuhan pribadi, pengalaman masa lalu dan komunikasi efektif.¹³

Dalam riset awal penentuan kualitas layanan, Parasuraman, Zeithhaml, dan Berry (1985) meneliti sejumlah industri jasa (seperti perbankan, jasa kartu kredit, reparasi dan pemeliharaan, serta jasa telepon interlokal) dan berhasil mengidentifikasi sepuluh pokok kualitas layanan, yaitu: reliabilitas responsivitas atau daya tanggap, kompetensi, akses, kesopanan (*courtesy*), komunikasi, kredibilitas, keamanan, kemampuan memahami pelanggan, dan bukti fisik (*tangibles*).

Dalam riset berikutnya di tahun 1988, mereka menemukan adanya *overlapping* diantara beberapa dimensi diatas. Oleh sebab itu mereka menyederhanakan sepuluh dimensi menjadi lima dimensi pokok. Kompetensi, kesopanan, kredibilitas, dan keamanan dijadikan satu menjadi jaminan (*assurance*) sedangkan akses, komunikasi, dan kemampuan memahami pelanggan diintegrasikan menjadi empati (*empathy*).¹⁴

¹³ Musahadi, *Survey Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan IAIN Walisongo...*, hlm. 14.

¹⁴ Fandy Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima...*, hlm. 95.

Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Parasuraman (1988) yang melibatkan 800 pelanggan berusia 25 tahun keatas dari empat perusahaan di Amerika Serikat yang ternama menunjukkan ada lima dimensi yang membentuk *service quality* antara lain:¹⁵

- 1) *Tangibles* (bukti fisik), yaitu kemampuan untuk menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal.
- 2) *Realibility* (keandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
- 3) *Responsiveness* (ketanggapan), yaitu keinginan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tepat dan cepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas.
- 4) *Assurance* (jaminan) dan kepastian, yaitu pengetahuan, kesopansantunan para pegawai perusahaan serta kemampuan untuk membutuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.
- 5) *Empathy* (perhatian), yaitu perhatian, tulus, dan bersifat individual atau pribadi kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

¹⁵ Ririn Tri Ratnasari & Mastuti H. Aksa, *Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011), hlm 107-109.

Begitu pula Islam, mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan baik itu berupa barang atau jasa tidak boleh memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain. Hal ini tampak dalam Al-Qur'an surat Al-Baqarah ayat 267:

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنفِقُوا مِن طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا
لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۗ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ
بِتَّخَذِيهِ إِلَّا أَن تُغْمِضُوا فِيهِ ۗ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَفِيرٌ حَمِيدٌ

Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.¹⁶

Dalam ayat tersebut dapat dijelaskan bahwa kualitas pelayanan digambarkan pada kata “ dan jangan kamu memilih yang buruk-buruk lalu memilihkannya. Artinya dalam memberikan layanan Islam memerintahkan untuk memberikan pelayanan yang terbaik seperti pada dimensi pelayanan diantaranya: Dimensi *Reliable*, *responsivines*, *Assurance*, *empathy* (empati), dan *tangibles* (bukti fisik).

¹⁶ Kementerian RI, *Al-Qur'an dan Tafsirnya*, (Jakarta: Widya Cahaya, 2015), jil. 1, hlm 403.

c. Mengukur Kepuasan Layanan

Survei kepuasan pelanggan adalah salah satu topik penelitian yang populer dalam paruh kedua dekade 1980-an hingga 1990-an. Pada periode ini banyak berkembang jasa konsultasi penelitian dan pengukuran kepuasan pelanggan. Bahkan pada 1988 terbit sebuah jurnal khusus “*Journal of Customer Satisfaction, and Complaining Behavior*” oleh penerbit *Customer Satisfaction, and Complaining Behavior Inc* dengan editor pertamanya H. Keith Hunt dan Ralph Day.¹⁷

Prinsip yang melandasi pentingnya pengukuran kepuasan pelanggan adalah “*doing best what matters most to customers*” (melakukan yang terbaik aspek-aspek terpenting bagi pelanggan). Selain itu pengukuran kepuasan pelanggan bertujuan untuk memberikan informasi supaya pelanggan menjadi loyal dan dapat meningkatkan kinerja keseluruhan suatu perusahaan termasuk pendidikan.

Meskipun belum ada konsensus mengenai cara mengukur kepuasan pelanggan, sejumlah studi menunjukkan ada tiga aspek yang perlu ditelaah dalam rangka pengukuran kepuasan pelanggan, yaitu (1) kepuasan general atau keseluruhan (*overall satisfaction*),

¹⁷ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan, Penelitian*, (Yogyakarta: C.V. Andi Offset, 2014), hlm 367.

(2) konfirmasi harapan (*confirmation of expectations*), yaitu tingkat kesesuaian antara kinerja dengan ekspektasi, dan (3) perbandingan dengan situasi ideal (*comparison to ideal*), yaitu kinerja produk dibandingkan dengan produk ideal menurut persepsi konsumen.¹⁸

“Menurut Kotler dan Keller yang dikutip Musahadi, ada empat metode yang sering digunakan untuk mengukur kepuasan konsumen, diantaranya:”

- 1) Sistem keluhan dan saran, yaitu perusahaan memberikan kesempatan kepada konsumen untuk mengutamakan saran maupun keluhan yang dirasakan.
- 2) *Ghost shopping (mystery shopping)*, yaitu salah satu bentuk riset observasi partisipatoris yang memakai jasa orang-orang yang menyamar sebagai pelanggan perusahaan dan pesaing sambil mengamati secara rinci aspek-aspek layanan dan kualitas produk.
- 3) *Lost customer analysis*, yaitu menghubungi dan mewawancarai para pelanggan yang telah beralih pemasok dalam rangka memahami penyebab dan melakukan perbaikan layanan.
- 4) Survei kepuasan pelanggan, yaitu survei kepuasan pelanggan adalah kegiatan pengukuran umpan balik

¹⁸ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan, Penelitian...*, hlm 368.

untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan atas barang/ jasa yang diterimanya dari suatu perusahaan/ organisasi, serta hal yang sama dari pemasok yang lain.¹⁹

2. Kepuasan Layanan Pendidikan Anak Tunagrahita Ringan

a. Pengertian Anak Tunagrahita

Tunagrahita berasal dari kata tuna yang berarti “merugi” dan grahita yang berarti “pikiran”. Berasal dari bahasa jawa tuno artinya “rugi” dan nggrahita artinya “berpikir”. Tunagrahita dapat diartikan kurang daya fikir.²⁰

Tunagrahita merupakan kata lain dari retardasi mental yang dalam bahasa Inggris disebut *mental retardation* yang juga memiliki istilah sebagai berikut: (1) Lemah fikiran (*Feeble Minded*), (2) Terbelakang Mental (*Mentally Retarded*), (3) Bodoh atau dungu (*Idiot*), (4) Cacat Mental, (4) Mental Subnormal.

Tunagrahita merupakan istilah yang digunakan untuk menyebut anak atau yang memiliki kemampuan

¹⁹ Musahadi, *Survey Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan IAIN Walisongo...*, hlm. 37.

²⁰ Sumaryana, “Pelaksanaan Pembelajaran keterampilan Membuat Conblok pada Anak Tunagrahita Ringan Kelas VII Di SLB Negeri Temanggung Jawa Tengah ”, *Skripsi* (Yogyakarta: Perpustakaan Fakultas Ilmu Pendidikan, 2012), <http://eprints UNY.ac.id/eprint/ 9906> diakses 09.00, Kamis 08 Juni 2017.

intelektual dibawah rata-rata.²¹ Menurut Edgar Doll dalam kutipan Muhammad Efendi, seseorang dikatakan tunagrahita jika (1) secara sosial tidak cakap, (2) secara mental tidak normal, (3) kecerdasannya terhambat sejak lahir atau pada usia muda”.

“Menurut Soemantri, tunagrahita adalah istilah yang digunakan untuk menyebut anak yang memiliki kemampuan dibawah rata-rata atau disebut istilah yang menjelaskan kondisi anak yang jauh kecerdasannya dibawah rata-rata dan ditandai oleh keterbatasan intelegensi dan ketidakcakapan dalam interaksi sosial”²².

Berdasarkan pemaparan tersebut dapat disimpulkan bahwa anak tunagrahita adalah anak yang memiliki tingkat kecerdasan yang rendah sehingga untuk meniti tugas perkembangannya memerlukan bantuan atau layanan secara spesifik, termasuk dalam program pendidikannya.

b. Aspek Layanan Pendidikan

Sesuai dengan peraturan pemerintah No 13 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan (SNP) pasal 1 menjelaskan bahwa SNP adalah “Kriteria minimal tentang sistem pendidikan di seluruh wilayah hukum Negara

²¹ Aqila Smart, *Anak Cacat Bukan Kiamat...*, hlm. 49.

²² T. Sutjihari Soemantri, *Psikologi Anak Luar Biasa*, (Bandung: Refika Aditama, 2007), hlm. 103.

Kesatuan Republik Indonesia”. SNP dimaksudkan untuk memacu pengelola, penyelenggara dan satuan pendidikan agar dapat meningkatkan kinerjanya dalam memberikan layanan yang bermutu.²³

SNP tersebut terdiri atas 8 standar antara lain: Standar Kompetensi Lulusan, Standar Isi, Standar Proses Standar Pendidik dan Tenaga Kependidikan, Standar sarana dan Prasarana, Standar Pengelolaan, Standar Pembiayaan, dan Standar Penilaian.²⁴ Sekolah sebagai lembaga pendidikan yang memberikan pelayanan pada pelanggan harus mampu mengelola sekolah dengan baik sesuai SNP yang ada.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Nurul Agustin Liana, dkk., Analisis faktor yang memengaruhi kepuasan orang tua peserta didik terhadap layanan pendidikan di SDN Model Terpadu Kabupaten Bojonegoro ada 5 faktor yang memengaruhi kepuasan orang tua terhadap layanan pendidikan, diantaranya sebagai berikut:

- 1) Faktor layanan sarana dan prasarana
- 2) Faktor layanan pengelolaan

²³ Sabar Budi Raharjo, “ Kontribusi Delapan Standar Nasional Pendidikan terhadap Pencapaian Prestasi Belajar”, *Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan*, (Vol. 20, No 4, tahun 2015), hlm. 472.

²⁴ Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2015, *Standar Nasional Pendidikan*, Pasal 1, ayat (1).

- 3) Faktor layanan pada aspek pembelajaran
- 4) Faktor layanan yang diberikan pendidik dan Tenaga Adminitrasi Sekolah (TAS)
- 5) Faktor layanan pada aspek kompetensi lulusan.²⁵

Berdasarkan faktor-faktor diatas, ada 5 layanan pendidikan yang memengaruhi kepuasan pelanggan pendidikan, diantaranya:

- 1) Layanan Sarana dan Prasarana

Sarana pendidikan adalah semua perangkatan peralatan, bahan dan perabot yang secara langsung digunakan dalam proses pendidikan di sekolah. Prasarana pendidikan menurut (Tim Penyusun Pedoman Media Pendidikan Departemen Pendidikan dan Kebudayaan) adalah semua fasilitas yang diperlukan dalam proses belajar mengajar baik yang bergerak maupun tidak bergerak agar pencapaian tujuan pendidikan dapat berjalan dengan lancar, teratur, efektif dan efisien.

Dalam sebuah Jurnal yang ditulis oleh Nurul Agustina Liana dkk, layanan sarana prasarana ini menjadi faktor yang paling dominan dalam kepuasan orang tua berdasarkan survey mereka di SDN Model

²⁵ Nurul Agustin Liana, dkk., “Analisis Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Orang Tua Peserta Didik terhadap Layanan Pendidikan”, *Jurnal Manajemen Pendidikan*, (Vol. 25, No. 1, Maret/ 2016), hlm. 41.

Terpadu Kabupaten Bojonegoro. Ini juga sesuai dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Dwicahyaningrum (2013) tentang Kepuasan mahasiswa prodi S1 Tata Busana Angkatan 2009 dan 2010 terhadap ketersediaan dan kelengkapan alat laboratorium produksi yang menduduki presentase tertinggi dengan jawaban memuaskan.²⁶

Dalam pp no 19 tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan dijelaskan pada bab VII tentang Standar Sarana dan Prasarana pada pasal 42 ayat 1 dan 2, sebagai berikut:

- a) Setiap satuan pendidikan wajib memiliki sarana yang meliputi perabot, peralatan pendidikan, media pendidikan, buku dan sumber belajar lainnya, bahan habis pakai, serta perlengkapan lain yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran yang teratur dan berkelanjutan.
- b) Setiap satuan pendidikan wajib memiliki prasarana yang meliputi lahan, ruang kelas, ruang pimpinan satuan pendidikan, ruang pendidik, ruang tata usaha, ruang perpustakaan, ruang laboratorium, ruang bengkel kerja, ruang unit produksi, ruang kantin, instalasi daya dan jasa,

²⁶ Nurul Agustin Liana, dkk., *Analisis Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Orang Tua Peserta Didik terhadap Layanan Pendidikan...*, hlm. 42.

tempat berolahraga, tempat beribadah, tempat bermain, tempat berkreasi, dan ruang/tempat lain yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran yang teratur dan berkelanjutan.²⁷

Adapun sarana prasarana untuk tunagrahita diantaranya:

1. Ruang Pembelajaran Umum (ruang kelas dan perpustakaan)
 2. Ruang Pembelajaran Khusus (Ruang Bina Diri) dan ruang keterampilan
 3. Ruang penunjang (ruang pimpinan, ruang guru, ruang tata usaha, tempat beribadah, ruang UKS, ruang konseling/ assesmen, jamban, gudang, ruang sirkulasi, tempat bermain/ olahraga).
- 2) Layanan Pengelolaan

Pengelolaan berasal dari kata Manajemen. Istilah manajemen sendiri memiliki kesamaan dengan administrasi. Manajemen adalah suatu kemampuan dan keterampilan khusus untuk melakukan suatu kegiatan baik bersama orang lain atau melalui orang lain dalam mencapai tujuan organisasi.

Pengelolaan pendidikan meliputi kegiatan perencanaan (*planning*), pengorganisasian

²⁷ Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005, Pasal 26 ayat 1 dan 2.

(*organizing*), pengarahan (*actuating*), pengawasan/pengendalian (*controlling*). Berdasarkan penelitian Nurul Agustina Liana dkk, faktor yang memengaruhi kepuasan orang tua terhadap layanan pengelolaan diantaranya: perencanaan, pelaksanaan, pengawasan pembelajaran, sarana dan prasarana, sumber daya manusia, serta pembiayaan yang ada disekolah.²⁸

3) Layanan pada Aspek Pembelajaran

Pembelajaran adalah proses interaksi peserta didik dengan pendidik dan sumber belajar pada suatu lingkungan belajar agar dapat terjadi proses pemerolehan ilmu dan pengetahuan, penguasaan kemahiran dan tabiat serta pembentukan sikap dan kepercayaan kepada peserta didik. Dengan kata lain pembelajaran merupakan proses untuk membantu peserta didik agar dapat belajar dengan baik.

Bagi siswa terbelakang mental pembelajaran tidak mementingkan mata pelajaran atau tingkat kelas. Pembelajaran didasarkan pada prinsip pembelajaran yang baik pada dasarnya sama tanpa memandang mata pelajaran yang diajarkan atau siswa sedang

²⁸ Nurul Agustin Liana, dkk., *Analisis Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Orang Tua Peserta Didik terhadap Layanan Pendidikan...*, hlm 45.

diberi pelajaran.²⁹ Dalam pembelajaran siswa yang mengalami keterbelakangan mental pembelajaran yang diajarkan hampir tidak sesuai dengan tingkat kelas, tergantung kemampuan mereka untuk menerima pelajaran.

Dalam aspek pembelajaran ada beberapa komponen pembelajaran, diantaranya: Dalam buku Oemar Hamalik dijelaskan komponen pengajaran meliputi tujuan pendidikan dan pengajaran, peserta didik/ siswa, tenaga kependidikan khususnya guru, perencanaan pengajaran, (strategi pembelajaran), media dan evaluasi pengajaran.³⁰ Secara umum komponen tersebut meliputi:(1) Tujuan pembelajaran, (2) Materi Pembelajaran, (3) Metode Pembelajaran, (4) Media Pembelajaran, (5) Evaluasi Pembelajaran, (6) Peserta Didik/ Siswa, (7) Pendidik/ Guru.

4) Layanan Pendidik dan Tenaga Administrasi Sekolah (TAS)

Layanan yang diberikan pendidik dan tenaga administrasi juga menjadi faktor kepuasan orang tua terhadap sekolah/ lembaga. Faktor layanan ini

²⁹ J. David Smith, *Sekolah Ramah untuk Semua*, (Bandung: Penerbit Nuansa, 2006), hlm 123.

³⁰ Oemar Hamalik, *Proses Belajar Mengajar*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2009), hlm 77.

meliputi sikap, respon, dan bahasa atau komunikasi yang digunakan pendidik dan tenaga administrasi terhadap orang tua peserta didik. Layanan ini menjadi aspek keempat dalam pemenuhan kepuasan layanan terhadap orang tua.

Menurut UU No 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional Pasal 39, Pendidik adalah tenaga profesional yang bertugas merencanakan dan melaksanakan proses pembelajaran, menilai hasil pembelajaran, melakukan pembimbingan dan pelatihan, serta melakukan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, terutama bagi pendidik pada perguruan tinggi.³¹ Sedangkan tenaga kependidikan bertugas melaksanakan administrasi pengelolaan, pengembangan, pengawasan, dan pelayanan teknis untuk menunjang proses pendidikan pada satuan pendidikan.

5) Layanan pada Aspek Kompetensi Lulusan

Faktor layanan pada Aspek Kompetensi Lulusan memiliki nilai kepuasan yang paling rendah namun dapat dijadikan sekolah sebagai bahan acuan untuk dapat memperbaiki tingkat pelayanan yang diberikan. Faktor layanan ini diantaranya: sikap

³¹ Undang-undang Pemerintah RI No 20 Tahun 2003, Sistem Pendidikan Nasional, pasal 39 ayat (2).

peserta didik di lingkungan sekolah, masyarakat, keluarga, penambahan pengetahuan peserta didik dalam bidang akademik, non akademik, serta keterampilan yang dimiliki oleh peserta didik.³² Untuk meningkatkan kualitas layanan aspek kompetensi lulusan dapat dilakukan dengan mengasah kemampuan *soft skill* dan *hard skill* peserta didik.

B. Kajian Pustaka

Adapun kajian pustaka yang berkaitan dengan “Kepuasan Orang Tua Anak Tunagrahita Terhadap Layanan Pendidikan Sekolah Luar Biasa di SLBN Semarang” adalah :

1. Jurnal penelitian Nurul Agustin Liana, dkk. “ Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Orang Tua Peserta Didik Terhadap Layanan Pendidikan di SDN Model Terpadu Kabupaten Bojonegoro”. Dalam penelitian ini dijelaskan ada 5 aspek layanan yang memengaruhi kepuasan orang tua, diantaranya layanan sarana dan prasarana, layanan pengelolaan, layanan pembelajaran, layanan pendidik dan TAS, dan layanan standar kompetensi lulusan. Untuk mengetahui kepuasan orang tua digunakan penelitian kuantitatif, yaitu dinyatakan dengan angka-angka.

³² Nurul Agustin Liana, dkk., *Analisis Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Orang Tua Peserta Didik terhadap Layanan Pendidikan...*, hlm 45.

Penelitian ini memiliki kesamaan dalam mengetahui kepuasan layanan pendidikan, tetapi memiliki perbedaan dengan yang dilakukan peneliti. Perbedaan tersebut terletak pada objek yaitu orang tua anak normal dengan orang tua anak berkebutuhan khusus. Meskipun mereka memiliki harapan yang hampir sama tetapi memiliki latar belakang yang berbeda.

2. Penelitian Fahrurozi “ Analisis dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administratif di Institut Agama Islam Negeri Walisongo”. Dalam penelitian ini dibahas terkait analisis kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi di IAIN Walisongo Semarang. Penelitian ini memiliki kesamaan dalam analisis data, yaitu menggunakan metode deskriptif kualitatif-kuantitatif. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian peneliti adalah terkait obyek, pada penelitian ini adalah mahasiswa IAIN Semarang, sedangkan pada penelitian peneliti yang menjadi obyek adalah orang tua.
3. Skripsi Mira Amelia Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang. “Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa dalam mengikuti kursus di Lembaga Bimbingan Belajar (Studi pada SMA Lembaga Bimbingan Belajar IPIEMS Cabang Banyumanik Semarang) tahun 2012. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang dilihat dari

lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu bukti fisik/ *tangible*, keandalan/ *realibility*, daya tangkap/ *responsiveness*, jaminan/ *assurance*, dan empati/ *empathy* terhadap kepuasan siswa dalam mengikuti kursus di LBB IPIEMS Banyumanik Semarang.

Dari hasil analisis menggunakan regresi dapat diketahui bahwa semua variabel lima tersebut berpengaruh positif terhadap kepuasan siswa dalam mengikuti kursus di LBB IPIEMS Banyumanik Semarang. Perbedaan penelitian ini dengan yang peneliti lakukan adalah pada penelitian ini adalah peneliti mencoba menganalisis kepuasan orang tua anak Tunagrahita terhadap layanan pendidikan sekolah luar biasa di SLBN Semarang.

4. Skripsi Ayu Sukma Trisanti “Analisis Kepuasan Orang Tua terhadap Pelayanan Pendidikan di SD Islam Terpadu Al Uswah Surabaya pada tahun 2011”. Dalam penelitian ini memaparkan karakteristik orang tua siswa/ siswi SDIT Al Uswah Surabaya Berdasarkan faktor demografi, tingkat kepuasan orang tua terhadap pelayanan pendidikan di SD Islam Terpadu Al Uswah Surabaya, dan apa saja faktor dominan terhadap tingkat kepuasan orang tua siswa/ siswi SDIT Al Uswah Surabaya. Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan peneliti yaitu tentang analisis kepuasan orang tua, hanya saja objek penelitian peneliti lebih dikhususkan pada sekolah luar biasa yang

didalamnya dikhususkan bagi orang tua anak berkebutuhan khusus. Selain itu pada teori peneliti lebih menekankan pada layanan pendidikan dan bagaimana manajemen layanan tersebut sehingga dapat memberikan kepuasan bagi orang tua anak berkebutuhan khusus.

Penelitian ini dengan penelitian sebelumnya memiliki kesamaan, yaitu membahas terkait kepuasan pelanggan pendidikan dan metode analisis data pada penelitian Fahrurrozi. Namun yang membedakan penelitian ini dengan penelitian yang lain adalah: *Pertama* dari segi objek belum ada penelitian yang membahas kepuasan orang tua anak tunagrahita ringan. Pada penelitian ini peneliti mencoba mengetahui dan menganalisis kepuasan orang tua anak berkebutuhan khusus dalam hal ini adalah orang tua anak tunagrahita ringan. *Kedua* dari segi metode, penelitian ini menggunakan metode survei kuantitatif deskriptif. Pada penelitian sebelumnya semua penelitian menggunakan kuantitatif, tetapi pada penelitian ini peneliti menggunakan data kuantitatif melalui angket dan observasi serta dokumentasi untuk mengetahui kepuasan orang tua anak tunagrahita ringan terhadap layanan pendidikan di SLBN Semarang.

Dalam hal ini kepuasan pelanggan menjadi hal yang penting untuk diteliti. Ditambah dengan metode yang berbeda peneliti mencoba memaparkan kepuasan dengan mengadakan questioner, observasi dan dokumentasi secara langsung terhadap

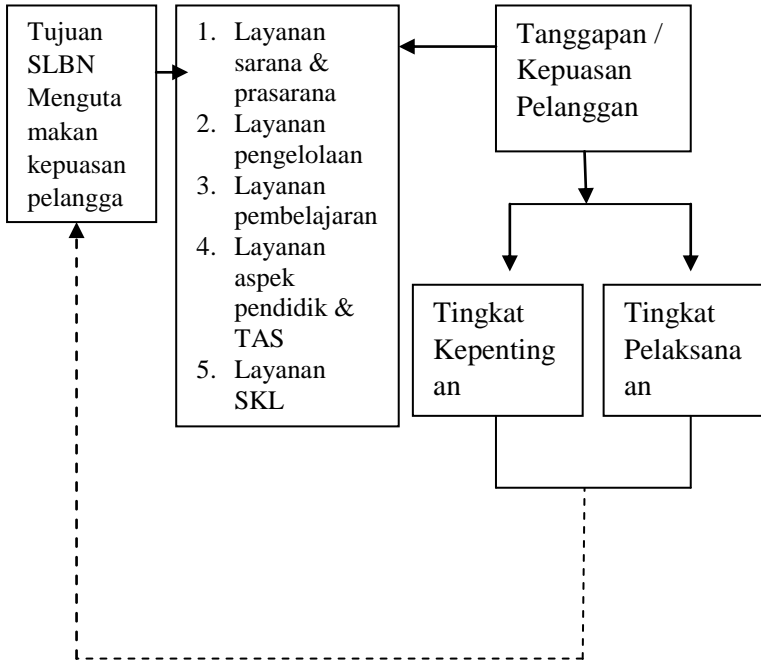
orang tua anak tunagrahita. Maka dari itu penelitian “kepuasan orang tua anak tunagrahita terhadap layanan pendidikan sekolah luar biasa di SLBN Semarang” di Jl. Elang Raya No. 2 Sambiroto Semarang layak diteliti dan terbilang baru karena belum pernah ada yang meneliti terkait kepuasan di sekolah luar biasa.

C. Kerangka Berpikir

Mengukur kepuasan dipahami sebagai strategi untuk mengetahui kepuasan pelanggan pendidikan terhadap sekolah. Memberikan layanan pendidikan yang terbaik (prima) terhadap orang tua peserta didik adalah cara memuaskan pelanggan. Pelanggan pendidikan sebagai konsumen harus dimuliakan karena mereka adalah pelanggan tetap sebuah lembaga pendidikan. Untuk mengetahui kepuasan orang tua sebagai pelanggan pendidikan maka diperlukan analisis kepuasan pelanggan dalam hal ini orang tua anak tunagrahita.

Kerangka berfikir penelitian ini tergambar pada gambar sebagai berikut :

Gambar 2.2



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan metode pendekatan survei. Metode survei adalah penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok.¹

Dalam penelitian survei, informasi dikumpulkan dari responden dengan menggunakan kuesioner (sebagai instrumen penelitian) berupa daftar pernyataan terstruktur. Terkait jenis penelitian ini, maka penelitian ini berupaya mendeskripsikan kepuasan layanan pendidikan anak tunagrahita di SLBN Semarang.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Lokasi yang menjadi objek penelitian adalah SLBN Semarang. SLBN Semarang adalah pusat Sekolah Luar Biasa (SLB) di Jawa Tengah mulai TKLB sampai SMALB yang beralamat di Jl. Elang Raya No. 2 Mangunharjo Semarang yang didalamnya menangani beberapa jenis anak berkebutuhan khusus salah satunya tunagrahita ringan. Penelitian ini dilaksanakan pada 8 Mei 2017 - 25 Mei 2017 dan diadakan penelitian lanjutan pada

¹ Masri Singarimbun & Sofian Effendi, *Metode Penelitian Survey*, (Jakarta: Pustaka LP3ES Indonesia, 2008), hlm. 3.

agustus 2017. Penelitian dilakukan di SLBN Semarang karena sebagai pusat SLB di Jawa Tengah tentunya memiliki kelebihan diantara SLB yang ada.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Populasi penelitian merupakan keseluruhan (*universum*) dari objek penelitian yang dapat berupa manusia, hewan, tumbuh-tumbuhan, udara, gejala, nilai, peristiwa, sikap hidup, dan sebagainya, sehingga objek-objek ini dapat menjadi sumber data penelitian.

Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh orang tua murid dari TKLB sampai SMALB Tunagrahita Ringan SLBN Semarang. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 165.

2. Sampel

Penentuan sampel dalam penelitian ini dengan menggunakan teknik *stratified random sampling* yaitu pengambilan secara acak dan berlapis. Teknik ini digunakan karena jumlah populasi masing-masing jenjang tidak sama, agar sampelnya juga mencerminkan strata-strata, maka responden akan diambil secara acak dari setiap strata tersebut.² Teknik ini

² Deni Darmawan, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2013), hlm. 147

diambil untuk mengambil sampel dari setiap strata kelas, supaya penelitian ini mewakili dari semua populasi.

Dalam penelitian ini, sampel diambil dari orang tua siswa TKLB sampai SMALB unuk Tunagrahita Ringan. “Menurut Suharsimi, apabila subjek kurang dari 100 maka diambil semua. Jika jumlahnya lebih dari 100 orang maka dapat diambil antara 10-15 % atau 20-25 % atau lebih.³

Tabel 3.1

Penarikan Sampel 25 % dari Jumlah populasi

No	Jenjang	Populasi	Sampel (25%)	Sampel yang diharapkan
1	TK	9	2, 25	2
2	SD	62	15, 5	15
3	SMP	44	11	11
4	SMA	50	12, 5	13
Jumlah		165	41, 25	41

Dari penelitian tersebut dapat diketahui bahwa sampel sudah sesuai dengan yang direncanakan khususnya dari aspek jenjang pendidikan anak. Hal ini menunjukkan bahwa sampel sudah representatif sehingga bisa dilakukan generalisasi.

³ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, edisi revisi VI (Jakarta: Rineka Cipta, 2007) hlm. 130.

D. Variabel dan Indikator Penelitian

Variabel adalah objek penelitian, atau apa saja yang menjadi titik perhatian suatu penelitian. Variabel merupakan segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti sehingga informasi tentang hal tersebut kemudian ditarik kesimpulannya.⁴

Variabel utama dalam penelitian ini adalah kepuasan orang tua anak tunagrahita ringan (C) terhadap layanan pendidikan yang akan diukur dengan indeks kepuasan. Indeks kepuasan merupakan suatu hasil representasi dari skala kepuasan beberapa faktor yang dibentuk dari indikator atau item atau atribut. Dari variabel utama, terdapat 2 variabel yang diwakilkan oleh huruf X dan Y, dimana: X merupakan tingkat kenyataan layanan terhadap kepuasan orang tua, sedangkan Y merupakan tingkat kepentingan/ harapan orang tua.⁵

Tabel 3. 2

Variabel, Faktor, dan Indikator Layanan

Variabel	Faktor	Indikator
Kualitas Layanan	Layanan sarana dan prasarana (Bukti Fisik)	a) Fasilitas b) Kelengkapan Sarana dan Prasarana c) Penataan fisik

⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D...*, hlm. 60.

⁵ Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan...*, hlm. 241.

Variabel	Faktor	Indikator
	Layanan Pengelolaan	a) Perencanaan b) Pelaksanaan c) Pengawasan pembelajaran d) Sarana dan prasarana e) SDM f) Pembiayaan
	Layanan Pembelajaran	a) Tujuan pembelajaran b) Materi pembelajaran c) Metode pembelajaran d) Media pembelajaran e) Evaluasi pembelajaran f) Peserta didik/ siswa g) Pendidik/ guru
	Layanan Pendidik dan TAS	a) Reliabilitas b) <i>Responsiveness</i> (daya tangkap) c) Empathy (empati) d) Assurance (jaminan)
	Layanan Aspek Kompetensi Lulusan	a) Sikap peserta didik di lingkungan sekolah,

Variabel	Faktor	Indikator
		<p>masyarakat, keluarga</p> <p>b) Pertambahan pengetahuan dalam bidang akademik dan non akademik</p> <p>c) Keterampilan yang dimiliki peserta didik</p>
<p>Tanggapan Konsumen</p> <p>➤ Tingkat Kenyataan (X)</p> <p>➤ Tingkat Kepentingan (Y)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan Sarana dan Prasarana 2. Layanan Pengelolaan 3. Layanan Pembelajaran 4. Layanan Pendidik dan Tenaga Administrasi Sekolah 5. Layanan aspek kompetensi lulusan 	<p>➤ Tingkat Kenyataan (Sangat Puas, Puas, Cukup Puas, Tidak Puas, Sangat Tidak Puas).</p> <p>➤ Tingkat Kepentingan (Sangat Penting, Penting, Cukup Penting, Tidak Penting, Sangat Tidak Penting).</p>

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah angka 1 sampai 5. Angka “1” menyatakan sangat tidak puas, “2” menyatakan tidak puas, “3” menyatakan puas, “4” menyatakan tidak puas, dan “5” menyatakan tidak puas.

Konsekuensi dari skala pengukuran kepuasan tersebut, nilai tengah dari skala pengukuran skor kepuasan adalah “3,0”. Berdasarkan skor nilai yang diperoleh akan diklasifikasikan ke dalam 5 zona tingkat kepuasan, yaitu:

1. 1,00 – 1,80 : sangat tidak puas/ sangat tidak penting
2. 1,80 – 2,60 : tidak puas/ tidak penting
3. 2,60 – 3,40 : cukup puas/ cukup penting
4. 3,40 – 4,20 : puas/ penting
5. 4,20 – 5,00 : sangat puas/ sangat penting

E. Instrumen Penelitian

Angket ini hanya berfokus pada : Kepuasan Orang Tua Anak Tunagrahita Ringan terhadap Layanan Pendidikan di SLBN Semarang. Adapun item yang akan diukur berdasarkan fokus penelitian sebagai berikut:

Tabel 3.2
Instrumen Penelitian

Indikator	Instrumen	No Instrumen
1. Fasilitas	Gedung memadai dan Letak sekolah strategis	1
	Halaman sekolah memadai dan kondusif	2
	Ruang belajar	3
	Ruang bina diri untuk	4

	tunagrahita	
	Tempat olahraga	5
	Tempat ibadah	6
2. Kelengkapan sarana dan prasarana	Ruang UKS	7
	Perpustakaan	8
	Ruang Sirkulasi	9
	Bengkel kerja/ ruang keterampilan	10
	Tempat bermain	11
	Jamban/ WC	12
	Ruang Konseling/ Assesmen	13
	Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi	14
3. Penataan Fisik	Penataan gedung nyaman dan menarik	14
	Jumlah ruangan, ruang	16

	disusun berdasarkan prioritas	
4. Perencanaan	Orang tua dilibatkan dalam pengelolaan sekolah	17
5. Pelaksanaan	Seleksi siswa baru melalui <i>Assesment</i>	18
	Penempatan siswa sesuai hasil <i>Assesment</i>	19
6. Pengawasan pembelajaran	Guru mengawasi proses pembelajaran	20
7. Sarana dan prasarana	Sarana dan prasarana memadai	21
8. SDM	Guru dan tenaga administrasi berkompeten sesuai bidangnya	22
9. Pembiayaan	Tidak ada pungutan biaya pendidikan	23
10. Tujuan pembelajaran	Tujuan pembelajaran sesuai harapan orang	24

	tua	
11. Materi pembelajaran	Materi pembelajaran sesuai kemampuan anak	25
12. Metode pembelajaran	Metode pembelajaran menyenangkan	25
	Pembelajaran dilakukan secara efektif dan menyenangkan	27
13. Media pembelajaran	Media pembelajaran memadai	28
14. Evaluasi pembelajaran	Evaluasi pembelajaran sesuai kemampuan siswa	29
	Evaluasi dilakukan tes dan non tes	30
15. Peserta didik/ siswa	Peserta didik/ siswa memiliki minat belajar tinggi	31

16. Pendidik / guru	Pendidik/ guru yang berkompeten	32
17. Reliabilitas	Kemauan dan antusiasme pendidik dan TAS dalam memberikan pelayanan	33
	Penguasaan dan keterampilan guru dan tenaga administrasi dalam memberikan pelayanan	34
18. Daya tangkap	Kecepatan guru dan tenaga administrai dalam memberikan pelayanan	35
	Sikap adil dan jujur dalam memberikan pelayanan	36
19. Empati	Ketanggapan guru dan tenaga administrasi dalam menyelesaikan masalah dan keluhan	37

	orang tua	
	Orang tua mengetahui perkembangan anak dengan mudah	38
	Guru memberi perhatian secara pribadi kepada orang tua	39
20. Jaminan	Keramahan dan kesopanan pendidik dan tenaga administrasi dalam memberikan pelayanan	40
	Ketuntasan pegawai dalam memberikan pelayanan	41
21. Sikap peserta didik	Sikap peserta didik di lingkungan sekolah, masyarakat, keluarga	42
22. Pertambahan pengetahuan	Pertambahan pengetahuan dalam	43

	bidang akademik dan non akademik	
23. Keterampilan peserta didik	Kemampuan merawat diri siswa	44
	Kemampuan mengurus kebutuhan diri siswa	45
	Kemampuan siswa dalam melakukan aktivitas sehari-hari	46
	Kemampuan siswa dalam berkomunikasi dengan keluarga, teman, dan lingkungan	47
	Keterampilan yang dimiliki peserta didik	48

F. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah teknik atau cara-cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data. Metode (cara atau teknik) menunjukkan suatu cara yang abstrak dan tidak diwujudkan dalam benda, tetapi hanya dapat diperlihatkan penggunaannya melalui: angket, wawancara,

pengamatan, ujian (tes), dokumentasi, dan lainnya.⁶ Untuk memperoleh data dalam penelitian ini peneliti menggunakan beberapa metode, diantaranya:

1) Kuesioner

Untuk memperoleh data yang mempunyai validitas tinggi dalam penelitian ini, maka penulis menggunakan metode angket atau kuesioner. Kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya atau hal-hal yang diketahui.⁷

Tujuan digunakan metode ini adalah untuk memperoleh data-data terkait kepuasan orang tua anak tunagrahita ringan (C) terhadap layanan pendidikan di SLBN Semarang.

2) Metode Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode pengumpulan data yang tidak langsung ditujukan kepada subjek penelitian. Studi dokumen merupakan pelengkap penggunaan metode kuesioner dan Observasi. Penelitian dengan menggunakan

⁶ Suryo Guritno dkk, *Theory and Application of Research Metodologi Penelitian Teknologi Informasi*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2011), hlm 1.

⁷ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek...*, hlm. 128

metode dokumentasi berarti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, dokumen catatan harian dan sebagainya.⁸

Tujuan digunakan metode ini adalah untuk memperoleh data tambahan dalam mengetahui kepuasan orang tua anak tunagrahita ringan (C) terhadap layanan pendidikan di SLBN Semarang.

G. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah suatu cara pemecahan masalah dengan menggunakan metode-metode untuk menarik kesimpulan dari data-data yang terkumpul. Analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif kualitatif-kuantitatif. Untuk menjawab seberapa besar tingkat kepuasan orang tua anak tunagrahita terhadap layanan pendidikan di SLBN Semarang, maka digunakan analisis tingkat kepentingan-kinerja (importance-performance analysis) dari John A. Martila dan John C. James.⁹

Analisis diarahkan pada beberapa item pertanyaan yang dikembangkan dari lima layanan pendidikan yang menentukan kepuasan orang tua. Item tersebut diwujudkan dalam dua jenis questionnaire, yaitu respon/ kenyataan yang dialami orang tua dan harapan / tingkat kepentingan. Responden memilih alternatif jawaban dengan skala Likert dari angka 1 sampai 5. Interpretasi

⁸ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek...*, hlm. 145.

⁹ Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2011), hlm. 239.

dari skala tersebut berdasarkan respon orang tua terhadap layanan pendidikan sebagai berikut:

- 1) Jawaban sangat puas diberi skor 5
- 2) Jawaban puas diberi skor 4
- 3) Jawaban cukup puas diberi skor 3
- 4) Jawaban tidak puas diberi skor 2
- 5) Jawaban sangat tidak puas diberi skor 1

Sedangkan interpretasi dari skala Likert dalam kaitannya dengan harapan orang tua terhadap layanan pendidikan adalah:

- 1) Jawaban sangat penting diberi skor 5
- 2) Jawaban penting diberi skor 4
- 3) Jawaban cukup penting diberi skor 3
- 4) Jawaban tidak penting diberi skor 2
- 5) Jawaban sangat tidak penting diberi skor 1

Hasil perhitungan terhadap respon dan harapan orang tua anak tunagrahita ringan (C) selanjutnya ditentukan tingkat kesesuaiannya. Tingkat respon ini yang kemudian menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan orang tua. Rumus yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Keterangan :

Tki = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Skor penilaian kenyataan layanan

Y_i = Skor penilaian kepentingan pelanggan

Selanjutnya sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat kepuasan orang tua anak tunagrahita, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat harapan/ kepentingan. Dalam penyederhanaan rumus, maka untuk setiap faktor yang memengaruhi kepuasan orang tua dengan:

$$X = \frac{\sum Xi}{n} \quad Y = \frac{\sum Yi}{n}$$

Keterangan:

\bar{X} = Skor rata-rata tingkat pelaksanaan/ kepuasan

\bar{Y} = Skor rata-rata tingkat kepentingan

n = Jumlah responden

Diagram karteius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik(\bar{X} , \bar{Y}), dimana \bar{X} merupakan rata-rata skor tingkat pelaksanaan atau kepuasan orang tua. Sedangkan atribut \bar{Y} adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan / harapan seluruh faktor atau atribut. Seluruhnya ada 48 faktor atau atribut. Jadi seluruhnya ada K faktor dimana $K = 48$. Rumus selanjutnya adalah:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^N Yi}{K} \quad \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^N Xi}{K}$$

Di mana K = Banyaknya atribut / fakta yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan (K= 48).

Selanjutnya tingkat unsur-unsur terbanyak akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian ke dalam diagram kartesius seperti pada gambar berikut:

Kepentingan \bar{Y}	Prioritas Utama A	Pertahankan Prestasi B
	C Prioritas Rendah	D Berlebihan
	\bar{X} Pelaksanaan (Kinerja Kepuasan)	

Keterangan :

- A. Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelaksanaan, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melakukannya sesuai keinginan orang tua, sehingga mengecewakan / tidak puas.
- B. Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan SLBN Semarang, untuk itu wajib

dipertahankan. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.

- C. Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi orang tua, pelaksanaannya oleh sekolah biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.
- D. Menunjukkan faktor yang menurut orang tua kurang penting akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan.¹⁰

¹⁰ Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan...*, hlm. 243.

BAB IV

DESKRIPSI DAN ANALISIS DATA

A. Kondisi Umum

1. Sejarah Singkat

SLBN Semarang adalah pusat sekolah luar biasa (SLB) di Jawa Tengah mulai dari TKLB sampai SMALB yang didirikan pada tahun 2000 dengan nama SD Bina Harapan dan diubah nama menjadi SD Bina Harapan Kelas Khusus tahun 2002. Pada tahun 2004 dirintis sebagai sekolah unit baru dengan biaya awal 1.350.000.000 untuk membangun ruang kelas, mushola, perpustakaan, ruang keterampilan, ruang kepala usaha dan ruang kepala sekolah sampai akhirnya pada tahun 2006 resmi menjadi sekolah luar biasa negeri dibawah naungan pemerintah provinsi Jawa Tengah.¹

Pada awalnya sekolah ini didirikan sebagai sekolah khusus anak-anak *slowlearner* atau juga disebut anak-anak yang memiliki kesulitan belajar. Pusat pembelajaran berada di rumah bapak Ciptono selaku kepala sekolah yang pertama kali di SLBN Semarang. SLBN menerima ABK yang orang tuanya belum bisa menerima keadaan anaknya. Para orang tua dibimbing agar lama kelamaan dapat menerima keadaan anaknya tersebut. Akhirnya pada tahun 2002 para orang tua

¹ Dokumen SLBN Semarang Kecamatan Tembalang, diperoleh tanggal 10 Mei 2017.

menabung membangun sekolah disamping rumah. Pada tahun 2005 bapak Ciptono dipanggil oleh dinas provinsi untuk menjadi komite bagi sekolah luar biasa hingga pada akhirnya pada januari 2006 SLBN resmi menjadi sekolah pendidikan luar biasa di bawah dinas pendidikan Provinsi Jawa Tengah.

Berdasarkan peraturan SK Gubernur Jateng No. 420.8/72/2004, SLBN mulai mendapat ijin legal operasional dan baru pada 2006 mendapatkan anggaran operasional dari pemerintah provinsi Jawa Tengah.

2. Profil SLBN Semarang

Tabel 4.1

IDENTITAS SEKOLAH/LEMBAGA

Nama sekolah / lembaga	: SLB Negeri Semarang
a. Negeri atau swasta	: NEGERI
b. Satap atau mandiri	: SATU ATAP
Akreditasi sekolah	: Terakreditasi A
Ketunaan	: A/ B/ C/ C1/ D/ G / Autis
Standar iso/belum	: Sudah standar ISO 9001 : 2008
Tahun berdiri	: Tahun 2005
Legalitas operasional	:
a. SK Gub /Dinas Prov	: <i>SK Gub Jateng No. 420.8/72/2004</i>
b. Akta Notaris Lembaga	:

Ijin operasional	: <i>SK Gub Jateng No. 420.8/72/2004</i>
Kepala sekolah/lembaga	:
Nama	: Drs Imam Wusono
Satu atap/Mandiri	: SATU ATAP
NPWP sekolah/lembaga	: 00.595.835.0-503.000
Alamat	
a. Jalan	: Elang Raya No. 2
b. RT/ RW	: 01/ IV
c. kelurahan	: Mangunharjo
d. kecamatan	: Tembalang
e. kota	: Semarang
f. kode pos	: 50272
No telp/ Hp	: 024 76410141
Email	: eselbens@yahoo.co.id
Fax	: 024 76744365
Website	:-

a. Visi

Terwujudnya pelayanan anak berkebutuhan khusus yang berbudi luhur, terampil dan mandiri.

b. Misi

- 1) Melaksanakan pembelajaran dan bimbingan secara efektif sehingga siswa mengenali potensi dirinya dan dapat berkembang secara optimal.

- 2) Menumbuhkan rasa percaya diri untuk menjadikan pengetahuan sebagai pintu menguak kegelapan, serta menjadikan ketrampilan sebagai sarana untuk bekal kehidupan.
 - 3) Menumbuhkan penghayatan terhadap agama yang dianutnya sehingga menjadi sumber keimanan agar dapat bijaksana dan bersahaja dalam bersikap dan bertindak.
 - 4) Menumbuhkan kecintaan terhadap budaya bangsa agar timbul semangat persatuan.
- c. Tujuan SLBN Semarang

Mengentaskan anak berkebutuhan khusus dengan memberi pengetahuan dan keterampilan yang sesuai dengan bakat dan potensi anak berkebutuhan khusus yang menjadi manusia beriman dan bertakwa mampu hidup mandiri ditengah masyarakat.

B. Deskripsi data

1. Deskripsi Responden

a. Jenis Kelamin Responden

Dari hasil penelitian diketahui bahwa masalah pentingnya pendidikan untuk anak berkebutuhan khusus, khususnya tunagrahita tidak hanya diperhatikan oleh pihak ibu saja tetapi juga pihak ayah.

Adapun pemaparan jenis kelamin setiap responden sebagai berikut:

Tabel. 4.2
Jenis Kelamin Responden

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase
1.	Laki-Laki	9	22 %
2.	Perempuan	32	78 %
Jumlah		41	100 %

b. Usia Responden

Responden sebanyak 41 orang tua anak tunagrahita memiliki tingkat usia berbeda. Berdasarkan penelitian, usia responden dapat dikelompokkan sebagai berikut:

Tabel 4.3
Usia Responden

No.	Usia Responden	Frekuensi	Presentase
1.	21- 30 Tahun	2	4, 9 %
2.	31- 40 Tahun	14	34, 1 %
3.	41- 50 Tahun	13	31, 7 %
4.	51- 60 Tahun	11	26, 8 %
Jumlah		41	100 %

c. Tingkat Pendidikan Responden

Gambaran tingkat kepuasan orang tua tidak lepas dari karakteristik responden. Data mengenai deskripsi responden yang disajikan berupa jenjang pendidikan

responden. Adapun tingkat pendidikan responden dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.4
Tingkat Pendidikan Responden

No.	Jenjang Pendidikan	Frekuensi	Presentase
1.	SD	6	14, 63 %
2.	SMP/ Sederajat	6	14, 63 %
3.	SMA/ Sederajat	23	56 %
4.	S1	6	14, 63 %
Jumlah		41	100%

C. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Kepuasan Layanan Pendidikan Anak Tunagrahita di SLBN Semarang

a. Layanan Sarana dan Prasarana

1) Gedung Memadai dan Letak Sekolah Strategis

Tabel 4. 5
Tingkat Kenyataan Kepuasan Responden Terhadap Gedung dan Letak Sekolah

Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Bobot
20	19	2	0	0	182

Tabel 4.6
Tingkat Harapan Responden Terhadap Gedung dan
Letak Sekolah

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
20	19	2	0	0	182

2) Halaman Sekolah Memadai dan Kondusif

Tabel 4.7
Tingkat Kenyataan Kepuasan Responden Terhadap
Halaman Sekolah

Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Bobot
13	22	6	0	0	158

Tabel 4.8
Tingkat Harapan Responden Terhadap Halaman
Sekolah

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Penting	Bobot
17	17	7	0	0	174

3) Ruang Belajar

Tabel 4.9

Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Ruang Belajar

Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Bobot
10	25	6	0	0	168

Tabel 4.10

Tingkat Harapan Responden Terhadap Ruang Belajar

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
19	18	4	0	0	179

4) Ruang Bina Diri Tunagrahita

Tabel 4. 11

Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Ruang Bina Diri

Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Bobot
7	27	7	0	0	164

Tabel 4. 12
Tingkat Harapan Responden Terhadap Ruang Bina
Diri

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
22	14	5	0	0	181

5) Tempat Olahraga

Tabel 4. 13
Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Tempat
Olahraga

Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Bobot
12	22	7	0	0	169

Tabel 4. 14
Tingkat Harapan Responden Terhadap Tempat
Olahraga

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
19	18	4	0	0	179

6) Tempat Ibadah

Tabel 4. 15

Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Tempat Ibadah

Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Bobot
12	22	7	0	0	176

Tabel 4. 16

Tingkat Harapan Responden Terhadap Tempat Ibadah

Sangat Penting	Penting	Cukup Pentin g	Tidak Pentin g	Sangat Tidak Penting	Bobot
19	19	3	0	0	180

7) Ruang UKS

Tabel 4. 17

Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Ruang UKS

Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Bobot
8	25	7	1	0	163

Tabel 4. 18
Tingkat Harapan Responden Terhadap UKS

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
18	19	4	0	0	178

8) Perpustakaan

Tabel 4. 19
Tingkat kepuasan Responden Terhadap
Perpustakaan

Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Bobot
9	23	8	1	0	163

Tabel 4. 20
Tingkat Harapan Responden Terhadap
Perpustakaan

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
16	17	8	0	0	172

9) Ruang Sirkulasi

Tabel 4. 21
Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Ruang
Sirkulasi

Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Bobot
7	20	12	0	0	151

Tabel 4. 22
Tingkat Harapan Responden Terhadap Ruang
Sirkulasi

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
14	16	10	1	0	166

10) Ruang Keterampilan

Tabel 4. 23
Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Ruang
Keterampilan

Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Bobot
10	21	10	0	0	164

Tabel 4. 24
Tingkat Harapan Responden Terhadap Ruang
Keterampilan

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
17	19	5	0	0	176

11) Tempat Bermain

Tabel 4. 25
Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Tempat
Bermain

Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Bobot
9	22	8	1	0	159

Tabel 4. 26
Tingkat Harapan Responden Terhadap Tempat
Bermain

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
16	19	6	0	0	174

12) Jamban/ WC

Tabel 4. 27

Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Jamban/
WC

Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Bobot
7	25	6	2	1	158

Tabel 4. 28

Tingkat Harapan Responden Terhadap
Perpustakaan

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
15	20	6	0	0	173

13) Tempat Konseling/ Assesmen

Tabel 4. 29

Tingkat kepuasan Responden Terhadap Tempat
Berkreasi

Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Bobot
5	23	12	1	0	155

Tabel 4. 30

Tingkat Harapan Responden Terhadap Tempat
Berkreasi

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
16	19	6	0	0	174

14) Penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi

Tabel 4. 31

Tingkat kepuasan Responden Terhadap
Penggunaanan TIK

Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Bobot
7	21	12	1	0	157

Tabel 4. 32

Tingkat Harapan Responden Terhadap
Penggunaan TIK

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
16	19	6	0	0	174

15) Penataan Gedung Nyaman dan Menarik

Tabel 4. 33

Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Penataan dan Kemenarikan Gedung

Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Bobot
11	23	7	0	0	168

Tabel 4. 34

Tingkat Harapan Responden Terhadap Kenyamanan dan Kemenarikan Gedung

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
18	18	5	0	0	177

16) Jumlah Ruang disusun sesuai Prioritas

Tabel 4. 35

Tingkat kepuasan Responden Terhadap Jumlah Ruang

Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Bobot
6	25	10	0	0	160

Tabel 4. 36
Tingkat Harapan Responden Terhadap
Penyusunan Ruang

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
17	19	5	0	0	176

Tabel 4. 37
Rata-rata penilaian kenyataan dan penilaian harapan
terhadap layanan sarana dan prasarana

No.	Intrumen Layanan sarana dan prasarana	Kenyataan	Harapan	X	Y	Tingkat kesesuaian
1.	Gedung memadai dan Letak sekolah strategis	182	182	4, 43	4, 43	100 %
2.	Halaman sekolah memadai dan kondusif	158	174	3, 85	4, 24	90, 8 %

3.	Ruang belajar	168	179	4,09	4,36	93,8 %
4.	Ruang bina diri	164	181	4,00	4,41	90,6 %
5.	Tempat olahraga	169	179	4,12	4,36	94,41 %
6.	Tempat ibadah	176	180	4,29	4,39	97,7%
7.	Ruang UKS	163	178	3,97	4,34	91,57%
8.	Perpustakaan	163	172	3,97	4,19	94,76%
9.	Ruang Sirkulasi	151	166	3,68	4,04	90,96%
10.	Ruang keterampilan	164	176	4,00	4,29	93,18%
11	Tempat bermain	159	174	3,87	4,24	91,37%
12.	Jamban/ WC	158	173	3,85	4,21	91,32%
13.	Tempat berkreasi	155	174	3,78	4,24	89,08%
14.	Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi	157	174	3,82	4,24	90,02%
15.	Penataan	168	177	4,09	4,31	94,91%

	gedung nyaman dan menarik					
16.	Jumlah ruangan, ruang disusun berdasarkan prioritas	160	176	3,90	4,29	90,90%
	Rata-rata			3,98	4,29	92,83%

Sumber : hasil kuesioner

Dari 41 responden yang menjawab kuesioner, rata-rata dari setiap indikator pada penilaian kenyataan mereka memberikan nilai yang berada pada interval 3,40 - 4,20, dan rata-rata nilai harapan berada pada interval 4,20 - 5,00, sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan orang tua anak tunagrahita terhadap layanan sarana dan prasarana memuaskan sedangkan tingkat harapan mereka terhadap dimensi layanan ini adalah sangat penting.

b. Layanan Pengelolaan

1) Keterlibatan Orang Tua dalam Pengelolaan Pendidikan

Tabel 4. 38

Tingkat Penilaian kenyataan Responden Terhadap
Keterlibatan Orang Tua dalam Pengelolaan Pendidikan

Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Bobot
11	20	8	2	0	163

Tabel 4. 39

Tingkat Harapan Responden Terhadap Keterlibatan orang tua dalam pengelolaan pendidikan

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
21	12	5	3	0	174

2) Seleksi Siswa Baru

Tabel 4. 40

Tingkat kepuasan Responden Terhadap Seleksi Siswa Baru

Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Bobot
15	19	7	0	0	172

Tabel 4. 41
Tingkat Harapan Responden Terhadap Seleksi
Siswa Baru

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
23	13	5	0	0	182

3) Penempatan Siswa Baru

Tabel 4. 42
Tingkat Kepuasan Responden Terhadap
Penempatan Siswa Baru

Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Bobot
12	22	7	0	0	169

Tabel 4. 43
Tingkat Harapan Responden Terhadap
Penempatan Siswa Baru

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
26	12	3	0	0	187

4) Guru Mengawasi Proses Pembelajaran

Tabel 4. 44

Tingkat Kepuasan Responden Terhadap
Pengawasan Proses Pembelajaran

Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Bobot
9	25	7	0	0	166

Tabel 4. 45

Tingkat Harapan Responden Terhadap
Pengawasan Proses Pembelajaran

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
25	14	2	0	0	187

5) Sarana dan Prasarana Memadai

Tabel 4. 46

Tingkat kepuasan Responden Terhadap
Ketersediaan Sarana Prasarana

Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Bobot
13	21	7	0	0	170

Tabel 4. 47
Tingkat Harapan Responden Terhadap
Ketersediaan Sarana Prasarana

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
23	16	2	0	0	185

6) Guru dan Tenaga Administrasi Berkompeten Sesuai Bidanganya

Tabel 4. 48
Tingkat kepuasan Responden Terhadap
Kompetensi Guru dan TAS

Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Bobot
12	23	6	0	0	170

Tabel 4. 49
Tingkat Harapan Responden Terhadap Kompetensi
Guru dan TAS

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot

24	15	2	0	0	186
----	----	---	---	---	-----

7) Tidak Ada Pungutan Biaya Pendidikan

Tabel 4. 50

Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Biaya Pendidikan

Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Bobot
18	21	2	0	0	180

Tabel 4. 51

Tingkat Harapan Responden Terhadap Biaya Pendidikan

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
21	11	3	0	0	158

Tabel 4. 52

Rata-rata Penilaian Kenyataan dan penilaian harapan Terhadap Dimensi Layanan Pengelolaan

No	Instrumen layanan pengelola	Penilaian kenyataan	Penilaian harapan	X	Y	Tingkat kesesuaian (%)
----	-----------------------------	---------------------	-------------------	---	---	------------------------

	n	an	an			
1.	Orang tua dilibatkan dalam pengelolaa n sekolah	163	174	3,97	4,24	93,67%
2.	Seleksi siswa baru melalui <i>Assesment</i>	172	182	4,19	4,43	94,50%
3.	Penempata n siswa sesuai hasil <i>Assesment</i>	169	187	4,12	4,56	90,37%
4..	Guru mengawasi proses pembelajar an	166	187	4,04	4,56	88,77%
5..	Sarana dan prasarana memadai	170	185	4,16	4,51	91,89%
6.	Guru dan tenaga administras	170	186	4,16	4,53	91,39%

	i berkompete n sesuai bidangnya					
7.	Tidak ada pungutan biaya pendidikan	180	158	4, 39	3, 85	113, 9%
	Rata-rata			4, 14	4, 38	94, 92

Sumber : hasil kuesioner

Dari 41 responden yang menjawab kuesioner, rata-rata dari setiap indikator penilaian kenyataan mereka memberikan nilai yang berada pada interval 3, 40 - 4, 20, dan rata-rata nilai harapan berada pada interval 4, 20 – 5, 00, sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan orang tua terhadap dimensi layanan pengelolaan memuaskan sedangkan tingkat harapan mereka terhadap dimensi layanan ini adalah sangat penting.

c. Layanan Pembelajaran

1) Tujuan Pembelajaran

Tabel 4. 53

Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Tujuan
Pembelajaran

Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak	Bobot
----------------	------	---------------	---------------	-----------------	-------

				Puas	
14	24	3	0	0	175

Tabel 4. 54
Tingkat Harapan Responden Terhadap Tujuan Pembelajaran

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
25	14	2	0	0	187

2) Materi Pembelajaran

Tabel 4. 55
Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Materi Pembelajaran

Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Bobot
12	23	6	0	0	170

Tabel 4. 56
Tingkat Harapan Responden Terhadap Materi Pembelajaran

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak	Bobot
----------------	---------	---------------	---------------	--------------	-------

				Penting	
27	10	4	0	0	187

3) Metode Pembelajaran

Tabel 4. 57

Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Metode Pembelajaran

Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Bobot
11	22	7	1	0	166

Tabel 4. 58

Tingkat Harapan Responden Terhadap Metode Pembelajaran

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
19	16	6	0	0	177

4) Pembelajaran Efektif dan Menyenangkan

Tabel 4. 59

Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Keefektifan Pembelajaran

Sangat	Puas	Cukup	Tidak	Sangat	Bobot
--------	------	-------	-------	--------	-------

Puas		Puas	Puas	Tidak Puas	
12	21	8	0	0	168

Tabel 4. 60
Tingkat Harapan Responden Terhadap
Pembelajaran

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
26	12	3	0	0	187

5) Media Pembelajaran Memadai

Tabel 4. 61
Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Media
Pembelajaran

Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Bobot
16	19	6	0	0	174

Tabel 4. 62
Tingkat Harapan Responden Terhadap Media
Pembelajaran

Sangat	Penting	Cukup	Tidak	Sangat	Bobot
--------	---------	-------	-------	--------	-------

Penting		Penting	Penting	Tidak Penting	
22	16	3	0	0	183

6) Evaluasi Pembelajaran

Tabel 4. 63

Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Evaluasi
Pembelajaran

Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Bobot
12	24	5	0	0	171

Tabel 4. 64

Tingkat Harapan Responden Terhadap Evaluasi
Pembelajaran

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
24	16	1	0	0	187

7) Evaluasi Tes dan Non Tes

Tabel 4. 65

Tingkat kepuasan Responden Terhadap Evaluasi
Tes dan Non Tes

Sangat	Puas	Cukup	Tidak	Sangat	Bobot
--------	------	-------	-------	--------	-------

Puas		Puas	Puas	Tidak Puas	
13	23	5	0	0	172

Tabel 4. 66
Tingkat Harapan Responden Terhadap Evaluasi
Tes dan Non Tes

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
21	16	2	0	0	175

8) Peserta Didik

Tabel 4. 67
Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Peserta
Didik

Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Bobot
12	24	4	1	0	170

Tabel 4. 68
Tingkat Harapan Responden Terhadap Peserta
Didik

Sangat	Penting	Cukup	Tidak	Sangat	Bobot
--------	---------	-------	-------	--------	-------

Penting		Penting	Penting	Tidak Penting	
23	15	4	0	0	187

9) Pendidik

Tabel 4. 69

Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Pendidik

Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Bobot
12	25	4	0	0	172

Tabel 4. 70

Tingkat Harapan Responden Terhadap Pendidik

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
29	10	2	0	0	191

Tabel 4. 71

Rata-rata penilaian kenyataan dan penilaian harapan
terhadap layanan pembelajaran

No.	Instrumen	Penil aian keny	Penil aian kiner	X	Y	Tingkat Kesesui an
-----	-----------	-----------------------	------------------------	---	---	--------------------------

		ataan	ja			
1.	Tujuan pembelajaran sesuai harapan orang tua	175	187	4, 26	4, 56	93, 58%
2.	Materi pembelajaran sesuai kemampuan anak	170	187	4, 14	4, 56	90, 90%
3.	Metode pembelajaran menyenangkan	166	177	4, 04	4, 31	93, 78%
4.	Pembelajaran dilakukan secara efektif dan menyenangkan	168	187	4, 09	4, 56	89, 83%
5.	Media pembelajaran	174	183	4, 24	4, 46	95, 08%

	an memadai					
6.	Evaluasi pembelajaran sesuai kemampuan siswa	171	187	4, 17	4, 56	91, 44%
7.	Evaluasi dilakukan tes dan non tes	172	175	4, 19	4, 26	98, 28%
8.	Peserta didik/ siswa memiliki minat belajar tinggi	170	187	4, 14	4, 56	90, 90%
9.	Pendidik/ guru yang berkompeten	172	191	4, 19	4, 66	90, 05%
	Rata-rata			4, 16	4, 49	92,64

Sumber: hasil kuesioner

Dari 41 responden yang menjawab kuesioner, sama seperti layanan pengelolaan, rata-rata dari setiap indikator

penilaian kenyataan mereka memberikan nilai yang berada pada interval 3, 40 - 4, 20, dan rata-rata nilai harapan berada pada interval 4, 20 - 5, 00, sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan orang tua terhadap dimensi layanan pembelajaran memuaskan sedangkan tingkat harapan mereka terhadap dimensi layanan ini adalah sangat penting.

- d. Layanan Pendidik dan Tenaga Administrasi Sekolah
- 1) Kemauan dan Antusiasme Pendidik dan TAS dalam memberikan pelayanan

Tabel 4. 72

Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Kemauan dan Antusiasme Pendidik dan TAS

Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Bobot
10	22	9	0	0	165

Tabel 4. 73

Tingkat Harapan Responden Terhadap Kemauan dan Antusiasme Pendidik dan TAS

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot

22	17	2	0	0	184
----	----	---	---	---	-----

2) Penguasaan dan Keterampilan Guru dalam Melayani

Tabel 4. 74

Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Penguasaan dan Keterampilan Guru dalam Melayani

Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Bobot
8	26	6	1	0	164

Tabel 4. 75

Tingkat Harapan Responden Terhadap Penguasaan dan Keterampilan Guru dalam Melayani

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
20	16	5	0	0	179

3) Kecepatan Pelayanan

Tabel 4. 76

Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Kecepatan Pelayanan

Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Bobot
-------------	------	------------	------------	-------------------	-------

				Puas	
7	27	7	0	0	164

Tabel 4. 77

Tingkat Harapan Responden Terhadap Kecepatan Pelayanan

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
21	18	2	0	0	183

4) Sikap Adil dan Jujur dalam Melayani

Tabel 4. 78

Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Sikap Adil dan Jujur dalam Melayani

Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Bobot
13	23	4	1	0	171

Tabel 4.79

Tingkat Harapan Responden Terhadap Keterlibatan Orang Tua dalam Pengelolaan Pendidikan

Sangat	Penting	Cukup	Tidak	Sangat	Bobot
--------	---------	-------	-------	--------	-------

Penting		Penting	Penting	Tidak Penting	
21	18	1	1	0	182

5) Ketanggapan dalam Menyelesaikan Masalah

Tabel 4. 80

Tingkat Kepuasan Responden Terhadap
Ketanggapan dalam Menyelesaikan Masalah

Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Bobot
6	27	6	2	0	160

Tabel 4. 81

Tingkat Harapan Responden Terhadap
Keterlibatan orang tua dalam pengelolaan
pendidikan

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
20	19	1	1	0	181

6) Kemudahan Orang Tua Mengetahui Perkembangan Anak

Tabel 4. 82
Tingkat Harapan Responden Terhadap Kemudahan Orang Tua dalam Mengetahui Perkembangan Anak

Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Bobot
10	24	5	1	1	164

Tabel 4. 83
Tingkat Harapan Responden Terhadap Keterlibatan orang tua dalam pengelolaan pendidikan

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
22	15	4	0	0	182

7) Guru memberikan perhatian Pribadi

Tabel 4. 84
Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Keterlibatan orang tua dalam pengelolaan pendidikan

Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Bobot
10	20	8	2	1	159

Tabel 4. 85

Tingkat Harapan Responden Terhadap Keterlibatan orang tua dalam pengelolaan pendidikan

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
20	13	6	1	0	172

8) Keramahan dan Kesopanan dalam Melayani

Tabel 4. 86

Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Keterlibatan orang tua dalam pengelolaan pendidikan

Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Bobot
14	21	5	1	0	171

Tabel 4. 87

Tingkat Harapan Responden Terhadap Keterlibatan orang tua dalam pengelolaan pendidikan

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
22	15	4	1	0	184

9) Ketuntasan dalam Pelayanan

Tabel 4. 88

Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Ketuntasan Pelayanan

Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Bobot
10	24	7	0	0	167

Tabel 4. 89

Tingkat Harapan Responden Terhadap Ketuntasan Pelayanan

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
23	10	7	1	0	178

Tabel 4. 90

Rata-rata penilaian kenyataan dan penilaian harapan terhadap Layanan Pendidik dan TAS

No.	Instrumen	Penilaian kenyataan	Penilaian harapan	X	Y	Tingkat Kesesuaian (%)
1.	Kemauan dan antusiasme pendidik dan TAS dalam memberikan pelayanan	165	184	4,02	4,49	89,67%
2.	Penguasaan dan keterampilan guru dan tenaga administrasi dalam memberikan pelayanan	164	179	4,00	4,36	91,62%
3.	Kecepatan guru dan tenaga administrai	164	183	4,00	4,46	89,61%

	dalam memberika n pelayanan					
4.	Sikap adil dan jujur dalam memberika n pelayanan	171	182	4, 17	4, 43	93, 95%
5.	Ketanggapa n guru dan tenaga administras i dalam menyelesai kan masalah dan keluhan orang tua	160	181	3, 90	4, 14	88, 39%
6.	Orang tua mengetahui perkembangan anak dengan mudah	164	182	4, 00	4, 43	90, 1%

7.	Guru memberi perhatian secara pribadi kepada orang tua	159	172	3, 87	4, 19	92, 44%
8.	Keramahan dan kesopanan pendidik dan tenaga administrasi dalam memberikan pelayanan	171	184	4, 17	4, 48	92, 93%
9.	Ketuntasan pegawai dalam memberikan pelayanan	167	178	4, 07	4, 34	93, 82%
	Rata-rata			4, 52	4, 91	91, 39%

Sumber : hasil kuesioner

Dari 41 responden yang menjawab kuesioner, rata-rata dari setiap indikator penilaian kenyataan dan rata-rata

nilai harapan berada pada interval 4, 20 – 5, 00, sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan orang tua terhadap dimensi layanan pendidik dan tenaga administrasi sekolah sangat memuaskan sedangkan tingkat harapan mereka terhadap dimensi layanan ini adalah sangat penting.

e. Layanan Aspek Kompetensi Lulusan

- 1) Sikap Peserta didik di lingkungan sekolah. Masyarakat, dan Keluarga

Tabel 4. 91

Tingkat Harapan Responden Terhadap Sikap Peserta Didik

Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Bobot
8	25	7	1	0	163

Tabel 4. 92

Tingkat Harapan Responden Terhadap Sikap Peserta Didik

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
23	15	3	0	0	184

2) Pertambahan Pengetahuan dalam Bidang Akademik dan Non Akademik

Tabel 4. 93

Tingkat Harapan Responden Terhadap Pertambahan Pengetahuan dalam Bidang Akademik dan Non Akademik

Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Bobot
8	24	7	2	0	161

Tabel 4. 94

Tingkat Harapan Responden Terhadap Pertambahan Pengetahuan dalam Bidang Akademik dan Non Akademik

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
22	13	4	1	1	177

3) Kemampuan merawat diri sendiri

Tabel 4. 95

Tingkat Harapan Responden Terhadap Kemampuan Merawat Diri

Sangat Puas	Puas	Cukup	Tidak	Sangat	Bobot
-------------	------	-------	-------	--------	-------

Puas		Puas	Puas	Tidak Puas	
12	22	5	2	0	167

Tabel 4. 96
Tingkat Harapan Responden Terhadap Kemampuan
Merawat Diri

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
26	12	2	1	0	186

4) Kemampuan Mengurus Kebutuhan Diri Siswa

Tabel 4. 97
Tingkat Harapan Responden Terhadap Kemampuan
Menurus Kebutuhan Diri

Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Bobot
10	22	7	2	0	163

Tabel 4. 98
Tingkat Harapan Responden Terhadap Kemampuan
Menurus Kebutuhan Diri

Sangat	Penting	Cukup	Tidak	Sangat	Bobot
--------	---------	-------	-------	--------	-------

Penting		Penting	Penting	Tidak Penting	
25	11	4	1	0	183

- 5) Kemampuan siswa dalam melakukan aktivitas sehari-hari

Tabel 4. 99

Tingkat Harapan Responden Terhadap Keterlibatan orang tua dalam pengelolaan pendidikan

Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Bobot
11	20	7	3	0	162

Tabel 4. 100

Tingkat Harapan Responden Terhadap Keterlibatan orang tua dalam pengelolaan pendidikan

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
23	12	5	1	0	180

- 6) Kemampuan Siswa dalam Berkomunikasi

Tabel 4. 101

Tingkat Harapan Responden Terhadap Kemampuan
Siswa dalam Berkomunikasi

Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Bobot
11	21	6	3	0	163

Tabel 4. 102

Tingkat Harapan Responden Terhadap Kemampuan
Siswa dalam Berkomunikasi

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
24	15	1	1	0	177

7) Keterampilan yang dimiliki peserta didik

Tabel 4. 103

Tingkat Harapan Responden Terhadap Keterampilan
yang dimiliki peserta didik

Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Bobot
14	16	8	3	0	164

Tabel 4. 104

Tingkat Harapan Responden Terhadap Keterampilan
yang dimiliki peserta didik

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
27	11	2	1	0	183

Tabel 4. 105

Rata-rata penilaian kenyataan dan penilaian harapan
terhadap layanan aspek kompetensi lulusan

No.	Instrumen	Penilaian kenyataan	Penilaian harapan	X	Y	Tingkat kesesuaian
1.	Sikap peserta didik di lingkungan sekolah, masyarakat, keluarga	163	184	3,97	4,48	88,58%
2.	Pertambahan pengetahuan dalam bidang	161	177	3,92	4,31	90,96%

	akademik dan non akademik					
3.	Kemampuan merawat diri siswa	167	186	4,07	4,53	89,78%
4.	Kemampuan mengurus kebutuhan diri siswa	163	183	3,97	4,46	89,07%
5.	Kemampuan siswa dalam melakukan aktivitas sehari-hari	162	180	3,95	4,39	90%
6.	Kemampuan siswa dalam berkomunikasi dengan keluarga, teman, dan lingkungan	163	177	3,97	4,31	92,09%
7.	Keterampilan yang dimiliki	164	183	4,00	4,46	89,61%

	peserta didik					
	Rata-rata			3,9	4,42	90,01%

Sumber : hasil kuesioner

Dari 41 responden yang menjawab kuesioner, sama seperti pada layanan pengelolaan dan pembelajaran, rata-rata dari setiap indikator penilaian kenyataan mereka memberikan nilai yang berada pada interval 3,40 - 4,20, dan rata-rata nilai harapan berada pada interval 4,20 - 5,00, sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan orang tua terhadap dimensi layanan aspek kompetensi lulusan memuaskan sedangkan tingkat harapan mereka terhadap dimensi layanan ini adalah sangat penting.

Dari beberapa uraian diatas, dilakukan perhitungan untuk menemukan nilai rata-rata (*mean*) tingkat kepuasan orang tua dan tingkat kesesuaian antara harapan dan praktik layanan pendidikan tunagrahita di SLBN Semarang, sebagaimana dijelaskan dalam tabel berikut:

Tabel 4.106

Perhitungan rata-rata dari penilaian kenyataan dan penilaian harapan pada faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan orang tua terhadap layanan pendidikan di SLBN Semarang

No.	Faktor yang memengaruhi kepuasan	Penilaian Keny	Penilaian Harapan	\bar{X}	\bar{Y}	Tingkat Kesesuaian (%)
-----	----------------------------------	----------------	-------------------	-----------	-----------	------------------------

	orang tua	ataan	an			
1.	Gedung memadai dan Letak sekolah strategis	182	182	4, 43	4, 43	100 %
2.	Halaman sekolah memadai dan kondusif	158	174	3, 85	4, 24	90, 8 %
3.	Ruang belajar	168	179	4, 09	4, 36	93, 8 %
4.	Ruang bina diri	164	181	4, 00	4, 41	90, 6 %
5.	Tempat olahraga	169	179	4, 12	4, 36	94,41 %
6.	Tempat ibadah	176	180	4, 29	4, 39	97, 7%
7.	Ruang UKS	163	178	3, 97	4, 34	91, 57%
8.	Perpustakaan	163	172	3, 97	4, 19	94, 76%
9.	Ruang Sirkulasi	151	166	3, 68	4, 04	90, 96%
10.	Ruang keterampilan	164	176	4, 00	4, 29	93, 18%
11	Tempat bermain	159	174	3, 87	4, 24	91, 37%
12.	Jamban/ WC	158	173	3, 85	4, 21	91, 32%

13.	Ruang Assesmen	155	174	3, 78	4, 24	89, 08%
14.	Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi	157	174	3, 82	4, 24	90, 02%
15.	Penataan gedung nyaman dan menarik	168	177	4, 09	4, 31	94, 91%
16.	Jumlah ruangan, ruang disusun berdasarkan prioritas	160	176	3, 90	4, 29	90, 90%
17.	Orang tua dilibatkan dalam pengelolaan sekolah	163	174	3, 97	4, 24	93, 67%
18.	Seleksi siswa baru melalui <i>Assesment</i>	172	182	4, 19	4, 43	94, 50%
19.	Penempatan siswa sesuai	169	187	4, 12	4, 56	90, 37%

	hasil <i>Assesment</i>					
20.	Guru mengawasi proses pembelajaran	166	187	4,04	4,56	88,77%
21.	Sarana dan prasarana memadai	170	185	4,16	4,51	91,89%
22.	Guru dan tenaga administrasi berkompeten sesuai bidangnya	170	186	4,16	4,53	91,39%
23.	Tidak ada pungutan biaya pendidikan	180	158	4,39	3,85	113,9%
24.	Tujuan pembelajaran sesuai harapan orang tua	175	187	4,26	4,56	93,58%
25.	Materi pembelajaran	170	187	4,14	4,56	90,90%

	sesuai kemampuan anak					
26.	Metode pembelajaran menyenangkan	166	177	4,04	4,31	93,78%
27.	Pembelajaran dilakukan secara efektif dan menyenangkan	168	187	4,09	4,56	89,83%
28.	Media pembelajaran memadai	174	183	4,24	4,46	95,08%
29.	Evaluasi pembelajaran sesuai kemampuan siswa	171	187	4,17	4,56	91,44%
30.	Evaluasi dilakukan tes dan non tes	172	175	4,19	4,26	98,28%
31.	Peserta didik/	170	187	4,14	4,56	90,90%

	siswa memiliki minat belajar tinggi					
32.	Pendidik/ guru yang berkompeten	172	191	4, 19	4, 66	90, 05%
33.	Kemauan dan antusiasme pendidik dan TAS dalam memberikan pelayanan	165	184	4, 02	4, 49	89, 67%
34.	Penguasaan dan keterampilan guru dan tenaga administrasi dalam memberikapelayanan	164	179	4, 00	4, 36	91, 62%
35.	Kecepatan guru dan tenaga	164	183	4,00	4, 46	89, 61%

	administrasi dalam memberikan pelayanan					
36.	Sikap adil dan jujur dalam memberikan pelayanan	171	182	4, 17	4, 43	93, 95%
37.	Ketanggapan guru dan tenaga administrasi dalam menyelesaikan masalah dan keluhan orang tua	160	181	3, 90	4, 14	88, 39%
38.	Orang tua mengetahui perkembangan anak dengan mudah	164	182	4, 00	4, 43	90, 10%
39.	Guru memberi perhatian secara pribadi	159	172	3, 87	4, 19	92, 44%

	kepada orang tua					
40.	Keramahan dan kesopanan pendidik dan tenaga administrasi dalam memberikan pelayanan	171	184	4, 17	4, 48	92, 93%
41.	Ketuntasan pegawai dalam memberikan pelayanan	167	178	4, 07	4, 34	93, 82%
42.	Sikap peserta didik di lingkungan sekolah, masyarakat, keluarga	163	184	3, 97	4, 48	88, 58%
43.	Pertambahan pengetahuan dalam bidang	161	177	3, 92	4, 31	90, 96%

	akademik dan non akademik					
44.	Kemampuan merawat diri siswa	167	186	4,07	4,53	89,78%
45.	Kemampuan mengurus kebutuhan diri siswa	163	183	3,97	4,46	89,07%
46.	Kemampuan siswa dalam melakukan aktivitas sehari-hari	162	180	3,95	4,39	90%
47.	Kemampuan siswa dalam berkomunikasi dengan keluarga, teman, dan lingkungan	163	177	3,97	4,31	92,09%
48.	Keterampilan yang dimiliki peserta didik	164	183	4,00	4,46	89,61%
	Rata-rata			4,03	4,39	90,53%

	$(\bar{X} \& \bar{Y})$					
--	------------------------	--	--	--	--	--

\bar{X} dan \bar{Y} = nilai rata-rata dari 41 responden

Sumber = hasil perhitungan kuesioner

Catatan = Kenyataan layanan pendidikan memuaskan

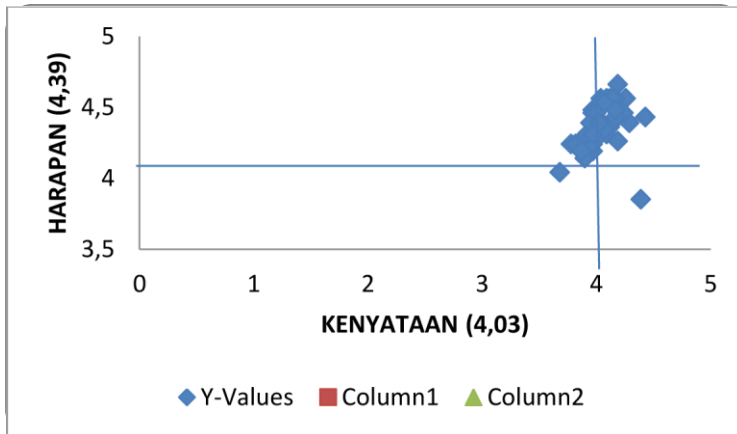
Berdasarkan perhitungan statistik diatas, dapat disimpulkan nilai rata-rata kepuasan orang tua terhadap layanan pendidikan di SLBN Semarang, tingkat kenyataan layanan 4, 03 (Memuaskan) dan harapan 4, 39 (Sangat Penting).

2. Strategi Meningkatkan Kepuasan terhadap Layanan Pendidikan

Berdasarkan uraian diatas, dapat diketahui bahwa layanan pendidikan di SLBN Semarang masuk dalam kategori memuaskan. Hal ini dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan orang tua terhadap kenyataan layanan 4,04, sedangkan tingkat harapan orang tua terhadap layanan 4,39.

Tabel 4.107

Diagram kartesius dari faktor layanan yang mempengaruhi kepuasan orang tua



Dalam gambar diagram kartesius terlihat, bahwa letak dari unsur-unsur pelaksanaan faktor-faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan orang tua di SLBN Semarang terbagi menjadi empat bagian. Adapun interpretasi dari diagram kartesius tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Kuadran A

Menunjukkan faktor-faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan orang tua anak tunagrahita ringan (C) berada dalam kuadran ini dan penanganannya perlu diprioritaskan oleh perusahaan, karena keberadaan faktor-faktor inilah yang dinilai sangat penting oleh pelanggan, sedangkan tingkat pelaksanaannya masih belum memuaskan.

Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- Halaman memadai dan kondusif (2)
- Ruang UKS (7)

- Ruang Assesmen (13)
- Penggunaan teknologi, informasi dan komunikasi (14)
- Jumlah ruangan, ruangan disusun berdasarkan prioritas (16)
- Orang tua dilibatkan dalam pengelolaan sekolah (17)
- Guru memberi perhatian secara pribadi kepada orang tua (A)
- Sikap peserta didik di lingkungan sekolah, masyarakat, dan keluarga (42)
- Pertambahan pengetahuan dalam bidang akademik dan non akademik (43)
- Kemampuan mengurus kebutuhan diri siswa (45)
- Kemampuan siswa dalam melakukan aktivitas sehari-hari (A)
- Kemampuan siswa dalam berkomunikasi dengan keluarga, teman, dan lingkungan (47)

2. Kuadran B

Menunjukkan faktor-faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan orang tua anak tunagrahita ringan berada dalam kuadran ini perlu dipertahankan, karena pada umumnya tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan kepentingan dan harapan orang tua sehingga dapat memuaskan orang tua.

Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran B adalah:

- Gedung memadai dan letak sekolah strategis (1)

- Ruang belajar (3)
- Ruang bina diri tunagrahita (4)
- Tempat olahraga (5)
- Tempat ibadah (6)
- Perpustakaan (8)
- Ruang keterampilan (10)
- Tempat bermain (11)
- Jamban/ WC (12)
- Penataan gedung nyaman dan menarik (15)
- Seleksi siswa baru melalui assesment (18)
- Penempatan siswa sesuai hasil assesment (19)
- Guru mengawasi proses pembelajaran (20)
- Sarana dan prasarana memadai (21)
- Guru dan tenaga administrasi kompeten sesuai bidangnya (22)
- Tujuan pembelajaran sesuai harapan orang tua (24)
- Materi pembelajaran sesuai kemampuan anak (25)
- Metode pembelajaran menyenangkan (26)
- Pembelajaran dilakukan secara efektif dan menyenangkan (27)
- Media pembelajaran memadai (28)
- Evaluasi pembelajaran sesuai kemampuan siswa (29)
- Evaluasi dilakukan tes dan non tes (30)

- Peserta didik/ siswa memiliki minat belajar tinggi (31)
- Pendidik/ guru yang berkompeten (32)
- Kemauan dan antusiasme pendidik dan TAS dalam memberikan pelayanan (33)
- Penguasaan dan keterampilan guru dan tenaga administrasi dalam memberikan pelayanan (34)
- Kecepatan guru dan tenaga administrasi dalam memberikan pelayanan (35)
- Sikap adil dan jujur dalam memberikan pelayanan (36)
- Ketanggapan guru dan tenaga administrasi dalam menyelesaikan masalah dan keluhan orang tua (37)
- Orang tua mengetahui perkembangan anak dengan mudah (38)
- Keramahan dan kesopanan pendidik dan tenaga administrasi dalam memberikan pelayanan (40)
- Ketuntasan pegawai dalam memberikan pelayanan (41)
- Kemampuan merawat diri siswa (44)
- Keterampilan yang dimiliki peserta didik (48).

3. Kuadran C

Menunjukkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan orang tua anak tunagrahita ringan (C) yang berada pada kuadran ini dinilai masih dianggap kurang penting oleh pelanggan sedangkan pelaksanaan biasa atau cukup saja. Adapun faktor yang termasuk dalam kuadran C adalah ruang sirkulasi.

Ruang sirkulasi adalah tempat penghubung antara ruang dalam bangunan SDLB, SMPLB dan SMALB dan sebagai tempat berlangsungnya bermain dan interaksi sosial peserta didik diluar jam pelajaran.

4. Kuadran D

Faktor yang berada pada kuadran ini dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya, ini disebabkan karena orang tua menganggap layanan tidak terlalu penting, akan tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan baik oleh sekolah. Adapun yang termasuk pada faktor ini adalah:

-tidak ada pungutan biaya pendidikan.

Menurut orang tua biaya pendidikan penting apalagi untuk anak berkebutuhan khusus yang membutuhkan biaya lebih. Di SLBN Semarang mereka tidak dipungut biaya sama sekali sehingga mereka merasa sangat puas.

Berdasarkan uraian diatas, dapat diketahui bahwa layanan pendidikan di SLBN Semarang masuk dalam kategori layanan yang diberikan memuaskan, sedangkan harapan

terhadap layanan sangat penting. Hal ini dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan orang tua terhadap kenyataan layanan 4,03, sedangkan tingkat harapan orang tua terhadap layanan 4,39.

Karena sudah mencapai pada tingkat kenyataan memuaskan, maka sekolah harus dapat menjaga setiap layanan yang sudah baik dan meningkatkan aspek yang masih kurang dan mengoptimalkan harapan-harapan orang tua .

“Menurut Berry dan Parasuraman mengambangkan ikatan serta kepuasan pelanggan yang lebih kuat dengan menggunakan pendekatan penciptaan nilai pelanggan, yaitu:

1. Pendekatan I adalah memberikan keuntungan finansial bagi pelanggan.
2. Pendekatan II adalah meningkatkan ikatan sosial dengan pelanggan.
3. Pendekatan III adalah meningkatkan ikatan struktural.²

Karena sekolah adalah organisasi nirlaba, yang tujuannya bukanlah untuk memperoleh keuntungan finansial, maka sekolah menggunakan pendekatan 2 dan pendekatan 3, yaitu dengan meningkatkan hubungan sosial dan struktural dengan orang tua, seperti memaksimalkan adanya potensi komite sekolah.

Selanjutnya sebagai pedoman untuk melakukan penyempurnaan dan berkesinambungan, maka dapat menggunakan pendekatan sebagai berikut:

² Supranto, Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan..., hlm. 236.

- a. Mengidentifikasi layanan pendidikan bernilai tambah yang memuaskan orang tua.
- b. Mengidentifikasi pelanggan dan menentukan harapan seteliti mungkin.
- c. Menentukan proses untuk melaksanakan pekerjaan berkaitan dengan layanan pendidikan.

Melakukan perbaikan berkesinambungan dengan mendukung umpan balik terus-menerus. Strategi perbaikan kualitas layanan harus dibarengi dengan strategi implementasi yang tepat agar kualitas layanan pendidikan dapat sukses, berjalan lancar dan memuaskan orang tua/pelanggan. Dari pemaparan diatas dapat disimpulkan, untuk mempertahankan dan meningkatkan loyalitas orang tua anak tunagrahita ringan (C) terhadap sekolah maka selain meningkatkan hubungan sosial dan struktural juga dibarengi dengan peningkatan kualitas layanan yang ada agar sekolah dan orang tua serta masyarakat bekerjasama untuk mewujudkan tujuan yang ada.

D. Keterbatasan Penelitian

Dalam peneitian ini harapan peneliti adalah diadakannya penelitian lanjutan yang mengembangkan dan mengkaji ulang hasil penelitian ini dan mengembangkan pada ketunaan yang lain. Peneliti menyadari bahwa penelitian yang telah dilakukan ini jauh dari sempurna. Selain itu dengan

keterbatasan, waktu, biaya dan tenaga juga menghambat peneliti dalam melakukan penelitian.

Penelitian ini mengambil sampel 41 dan sudah mampu menjawab rumusan masalah. Hasil dari penelitian ini bisa menggambarkan keadaan sesungguhnya yaitu bagaimana tingkat kepuasan layanan pendidikan anak tunagrahita dan bagaimana strategi untuk meningkatkan kepuasan layanan pendidikan di SLBN Semarang ditinjau dari layanan sarana prasarana, layanan pengelolaan, layanan pembelajaran, layanan pendidik dan tenaga administrasi sekolah, serta layanan aspek kompetensi lulusan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil kajian teori, penelitian dan analisis yang telah dilaksanakan dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul “kepuasan layanan pendidikan anak tunagrahita ringan di SLBN Semarang” dapat disimpulkan bahwa:

1. Setelah dilakukan perhitungan statistik, diketahui bahwa penilaian kenyataan layanan (X) dan penilaian harapan orang tua anak tunagrahita ringan (Y) sebagai berikut : penilaian kenyataan layanan terhadap sarana dan prasarana 3,98 (Memuaskan) dan harapan 4,29 (Sangat Penting), penilaian kenyataan terhadap layanan pengelolaan 4,14 (Memuaskan) dan harapan 4,38 (Sangat Penting), penilaian kenyataan terhadap layanan pembelajaran 4,16 (Memuaskan) dan harapan 4,49 (Sangat Penting), penilaian kenyataan terhadap layanan pendidik dan tenaga administrasi sekolah 4,52 (Sangat Memuaskan) dan harapan 4,91 (Sangat Penting), serta penilaian kenyataan terhadap layanan aspek kompetensi lulusan 3,9 (Memuaskan) dan harapan 4,42 (Sangat Penting).

Rata-rata perhitungan data terhadap penilaian kenyataan layanan (X) dan penilaian harapan orang tua anak tunagrahita ringan (Y) di SLBN Semarang adalah penilaian kenyataan layanan sebesar 4,03 (Memuaskan) dan penilaian harapan sebesar 4,39 (Sangat Penting). Dari perhitungan tersebut diketahui kenyataan layanan sarana prasarana, layanan pengelolaan, layanan pembelajaran, dan layanan aspek kompetensi lulusan memuaskan, sedangkan layanan pendidik dan tenaga administrasi sekolah sangat memuaskan.

2. Untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan orang tua anak tunagrahita ringan terhadap sekolah maka selain meningkatkan hubungan sosial dan struktural juga dibarengi dengan peningkatan kualitas layanan yang ada, agar sekolah dan orang tua/ masyarakat saling bekerjasama untuk mewujudkan tujuan yang ada.

B. Saran-Saran

Berdasarkan penelitian dan kesimpulan yang ada, peneliti menyarankan tanpa menyinggung pihak manapun:

1. Hendaknya sekolah mempertahankan layanan pendidik dan tenaga administrasi sekolah dan meningkatkan kualitas layanan pendidikan
2. Hendaknya sekolah membina kerjasama yang lebih baik dengan komite paguyuban di SLBN Semarang.
3. Survei kepuasan pelanggan diadakan rutin.

KEPUSTAKAAN

- Abdullah, Thamrin & Francis Tantri, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: PR RajaGrafindo Persada, 2013.
- Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta, 2006.
- Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Tafsirnya*, (Jakarta: Lentera Abadi, 2010),
- Efendi, Mohammad, *Pengantar Pedagogik anak berkelainan*, Jakarta : PT Bumi Aksara, 2006.
- Evans, James R. & William M. Linsay, *The Management And Control Of Quality*, South-Western: Copyright, 2005.
- F, Keith & Punch, *Introduction to Research Methods in Education*, London: Sage Publications. Inc, 2009.
- Guritno, Suryo dkk, *Theory and Application of Research Metodologi Penelitian Teknologi Informasi*, Yogyakarta: Andi Offset, 2011.
- Hamalik, Oemar, *Proses Belajar Mengajar*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2009).
- Ilahi, Mohammad Takdir, *Pendidikan Inklusif*, Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2013.
- Kementerian RI, *Al-Qur'an dan Tafsirnya*, (Jakarta: Widya Cahaya, 2015), jil. 1.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No KEP/ 25/ M. PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Erlangga, 2009.

- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, *Marketing Management*, (England: Courier kendalville, 2016).
- Liana, Nurul Agustin, dkk., Analisis Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Orang Tua Peserta Didik terhadap Layanan Pendidikan, *Jurnal Manajemen Pendidikan*, Vol. 25, No.1, Maret 2016.
- Lupiyoadi, Rambat & A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Salemba Empat, 2006).
- Musahadi, *Survey Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan IAIN Walisongo*, (Semarang: LP2M IAIN Walisongo, 2014).
- Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2015, Standar Nasional Pendidikan, Pasal 1, ayat (1).
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005, Pasal 26 ayat 1 dan 2.
- Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2003).
- Raharjo, Sabar Budi, “ Kontribusi Delapan Standar Nasional Pendidikan terhadap Pencapaian Prestasi Belajar”, *Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan*, (Vol. 20, No 4, tahun 2015), hlm. 472.
- Ratnasari, Ririn Tri & Mastuti H. Aksa, *Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2011.
- Sallis, Edward, *Total Quality Management in Education Manajemen Mutu Pendidikan*, Yogyakarta: IRCiSoD, 2010.
- Singarimbun, Masri & Sofian Effendi, *Metode Penelitian Survey*, Jakarta: Pustaka LP3ES Indonesia, 2008.

- Smart, Aqila, *Anak Cacat Bukan Kiamat*, Yogyakarta: Ar- Ruzz Media, 2010.
- Smith, J. David, *Sekolah Ramah untuk Semua*, (Bandung: Penerbit Nuansa, 2006),
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*, Bandung: Alfabeta, 2010.
- Sumaryana, “Pelaksanaan Pembelajaran keterampilan Membuat Conblok pada Anak Tunagrahita Ringan Kelas VII Di SLB Negeri Temanggung Jawa Tengah ”, *Skripsi* Yogyakarta: Perpustakaan Fakultas Ilmu Pendidikan, 2012, <http://eprints.UNY.ac.id/eprint/9906> diakses 09.00, Kamis 08 Juni 2017.
- Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Jakarta: PT Rineka Cipta, 2011.
- Sutjihari, Soemantri, T, *Psikologi Anak Luar Biasa*, (Bandung: Refika Aditama, 2007), hlm. 103.
- Tjiptono, Fandi, *Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan, Penelitian*, Yogyakarta: C.V. Andi Offset, 2014.
- Tjiptono, Fandy, *Service Manajemen Menujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2008.
- Umar, Husain, *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*, Jakarta: Ghalia Indonesia , 2003.
- Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003, *Sistem Pendidikan Nasional*, Pasal 32, ayat (1).
- Alrasid, Harun, “Kepuasan Orang Tua Siswa Terhadap Layanan Pendidikan Lembaga PAUD di TK Al-Khairaat Kecamatan Umbulharjo Kota Yogyakarta” *Skripsi* (Yogyakarta: Perpustakaan Fakultas Ilmu Pendidikan, 2015, hlm 45, <http://eprints.uny.ac.id/28834/> diakses pada 14/06/2017.

[http://file.upi.edu/Direktori/FIP/JUR. PEND. LUAR BIASA/195604121983011/ATANG SETIAWAN/MAKALAH2/Program Bina diri Diklat BPG 2010 copy.pdf](http://file.upi.edu/Direktori/FIP/JUR._PEND._LUAR_BIASA/195604121983011/ATANG_SETIAWAN/MAKALAH2/Program_Bina_diri_Diklat_BPG_2010_copy.pdf)

Lampiran I

Data Responden

No.	Nama
1.	Sugiyem
2.	Purwanto
3.	Sri Suryani
4.	Ibu Suliya
5.	Sri Eriati
6.	Jumiah
7.	Mariatun
8.	Sulfa Handayani
9.	Nasiroh
10.	Sri Destani
11.	Bu Edy Purjanto
12.	Kusmiati
13.	Bu Rami
14.	Srimiati
15.	Sugandi
16.	Mbah Semingun
17.	Novi
18.	Sri Pujiati
19.	Nunuk
20.	Muntamah

21.	Ariadi
22.	Agus Suryanto
23.	Ibu Fitri Hidayat
24.	Siti Musarofah
25.	Eko Haryanto
26.	Sri Fauziah
27.	Dyah Luthfisari
28.	Mimin
29.	Siti Rahayu
30.	Wiwik Andarwati
31.	Rosalia Yuli Wijayanti
32.	Ika Astri Lestari
33.	Sri Purwati
34.	Bu Iis
35.	Eko Widyastuti
36.	F. Budi Kustianto
37.	Yusri
38.	Listyaningsih
39.	Eni Susanti
40.	Joko Priyatno
41	Bu Lastri

Lampiran II

INSTRUMEN KEPUASAN ORANG TUA TERHADAP LAYANAN PENDIDIKAN

Variabel	Sub Variabel	Indikator	No Instrumen
Layanan Pendidikan di SLBN Semarang	1. Layanan Sarana dan Prasarana	a) Fasilitas	1, 2
		b) Kelengkapan Sarana dan Prasarana	3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14
		c) Penataan fisik	15, 16
	2. Layanan pengelolaan	a) Perencanaan	17, 18
		b) Pelaksanaan	19
		c) Pengawasan pembelajaran	20
		d) Sarana dan prasarana	21
		e) SDM	22
		f) Pembiayaan	23
	3. Layanan pembelajaran	a) Tujuan pembelajaran	24
		b) Materi pembelajaran	25
		c) Metode pembelajaran	26, 27
		d) Media pembelajaran	28
		e) Evaluasi pembelajaran	29, 30
		f) Peserta didik/ siswa	31
		g) Pendidik/ guru	32
	4. Layanan Pendidik dan Tenaga Administrasi Sekolah	a) Reliabilitas	33, 34
		b) <i>Responsiviness</i> (daya tangkap)	35, 36
		c) Empathy (empati)	37, 38, 39
		d) Assurance (jaminan)	40, 41

	5. Layanan Aspek Kompetensi Lulusan	a) Sikap peserta didik di lingkungan sekolah, masyarakat, keluarga b) Pertambahan pengetahuan dalam bidang akademik dan non akademik c) Keterampilan yang dimiliki peserta didik.	42 43 44, 45, 46, 47, 48

Lampiran 3

PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER (ANGKET)

1. Wali Murid dimohon membaca dengan cermat setiap item dan seluruh alternatif jawabannya.
2. Wali Murid dimohon kesediaan untuk mengisi identitas responden dengan lengkap.
3. Wali Murid dimohon membubuhkan tanda cek list (√) pada kolom alternatif (jawaban kolom Kenyataan) dan (jawaban kolom harapan) yang paling sesuai dengan pemahaman, pengamatan dan pengalaman sendiri.
4. Ada lima alternatif jawaban yang dapat saudara pilih pada kolom kenyataan , yaitu:
5 = Sangat Puas
4 = Puas
3 = Cukup Puas
2 = Tidak Puas
1 = Sangat Tidak Puas
5. Ada lima alternatif jawaban yang dapat saudara pilih pada kolom harapan , yaitu:
5 = Sangat Penting
4 = Penting
3 = Cukup Penting
2 = Tidak Penting
1 = Sangat Tidak Penting
6. Isilah seluruh butir dalam angket ini dengan sebenar-benarnya sesuai dengan pemahaman, pengamatan dan pengalaman anda masing-masing.

IDENTITAS RESPONDEN

Nama lengkap :

Usia :

Lulusan :

Pekerjaan :

Nama Siswa :

No.	Pernyataan	Kinerja					Harapan				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1.	Gedung memadai dan Letak sekolah strategis										
2.	Halaman sekolah memadai dan kondusif										
3.	Ruang belajar										
4.	Ruang bina diri untuk tunagrahita										
5.	Tempat olahraga										
6.	Tempat ibadah										
7.	Ruang UKS										
8.	Perpustakaan										
9.	Ruang Sirkulasi										
10.	Bengkel kerja/ ruang keterampilan										
11.	Tempat bermain										
12.	Jamban/ WC										
13.	Ruang Konseling/ Asesmen										
14.	Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi										
15.	Penataan gedung nyaman dan menarik										
16.	Jumlah ruangan, ruang disusun berdasarkan prioritas										
17.	Orang tua dilibatkan dalam pengelolaan sekolah										
18.	Seleksi siswa baru										

	melalui <i>Assesment</i>												
19.	Penempatan siswa sesuai hasil <i>Assesment</i>												
20.	Guru mengawasi proses pembelajaran												
21.	Sarana dan prasarana memadai												
22.	Guru dan tenaga administrasi berkompeten sesuai bidangnya												
23.	Tidak ada pungutan biaya pendidikan												
24.	Tujuan pembelajaran sesuai harapan orang tua												
25.	Materi pembelajaran sesuai kemampuan anak												
26.	Metode pembelajaran menyenangkan												
27.	Pembelajaran dilakukan secara efektif dan menyenangkan												
28.	Media pembelajaran pembelajaran memadai												
29.	Evaluasi pembelajaran sesuai kemampuan siswa												
30.	Evaluasi dilakukan tes dan non tes												
31.	Peserta didik/ siswa memiliki minat belajar tinggi												

32.	Pendidik/ guru yang berkompeten																		
33.	Kemauan dan antusiasme pendidik dan TAS dalam memberikan pelayanan																		
34.	Penguasaan dan keterampilan guru dan tenaga administrasi dalam memberikan pelayanan																		
35.	Kecepatan guru dan tenaga administrai dalam memberikan pelayanan																		
36.	Sikap adil dan jujur dalam memberikan pelayanan																		
37.	Ketanggapan guru dan tenaga administrasi dalam menyelesaikan masalah dan keluhan orang tua																		
38.	Orang tua mengetahui perkembangan anak dengan mudah																		
39.	Guru memberi perhatian secara pribadi kepada orang tua																		
40.	Keramahan dan kesopanan pendidik dan tenaga administrasi dalam memberikan pelayanan																		

41.	Ketuntasan pegawai dalam memberikan pelayanan																		
42.	Sikap peserta didik di lingkungan sekolah, masyarakat, keluarga																		
43.	Pertambahan pengetahuan dalam bidang akademik dan non akademik																		
44.	Kemampuan merawat diri siswa																		
45.	Kemampuan mengurus kebutuhan diri siswa																		
46.	Kemampuan siswa dalam melakukan aktivitas sehari-hari																		
47.	Kemampuan siswa dalam berkomunikasi dengan keluarga, teman, dan lingkungan																		
48.	Keterampilan yang dimiliki peserta didik																		

Lampiran 4

PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER (ANGKET)

1. Wali Murid dimohon membaca dengan cermat setiap item dan seluruh alternatif jawabannya.
2. Wali Murid dimohon kesediaan untuk mengisi identitas responden dengan lengkap.
3. Wali Murid dimohon membubuhkan tanda cek list (\checkmark) pada kolom alternatif (jawaban kolom Kenyataan) dan (jawaban kolom harapan) yang paling sesuai dengan pemahaman, pengamatan dan pengalaman sendiri.
4. Ada lima alternatif jawaban yang dapat saudara pilih pada kolom kenyataan , yaitu:
5 = Sangat Puas
4 = Puas
3 = Cukup Puas
2 = Tidak Puas
1 = Sangat Tidak Puas
5. Ada lima alternatif jawaban yang dapat saudara pilih pada kolom harapan , yaitu:
5 = Sangat Penting
4 = Penting
3 = Cukup Penting
2 = Tidak Penting
1 = Sangat Tidak Penting
6. Isilah seluruh butir dalam angket ini dengan sebenar-benarnya sesuai dengan pemahaman, pengamatan dan pengalaman anda masing-masing.

IDENTITAS RESPONDEN

Nama lengkap : Fitri Hidayat
Usia : 38
Lulusan : SITA
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
Nama Siswa : Lily Chasanah

No.	Pernyataan	Kinerja					Harapan				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1.	Gedung memadai dan Letak sekolah strategis	✓					✓				
2.	Halaman sekolah memadai dan kondusif			✓			✓		✓		
3.	Ruang belajar		✓				✓				
4.	Ruang bina diri untuk tunagrahita		✓					✓			
5.	Tempat olahraga	✓					✓				
6.	Tempat ibadah	✓					✓				
7.	Ruang UKS		✓					✓			
8.	Perpustakaan		✓					✓			
9.	Ruang Sirkulasi			✓					✓		
10.	Bengkel kerja/ ruang keterampilan	✓					✓				
11.	Tempat bermain	✓					✓				
12.	Jamban/ WC		✓					✓			
13.	Ruang Konseling/ Asesmen		✓					✓			
14.	Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi		✓					✓			
15.	Penataan gedung nyaman dan menarik		✓					✓			
16.	Jumlah ruangan, ruang disusun berdasarkan prioritas	✓	✓					✓			
17.	Orang tua dilibatkan dalam pengelolaan sekolah	✓					✓				
18.	Seleksi siswa baru	✓					✓				

		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
19.	Penempatan siswa sesuai hasil <i>Assesment</i>	✓					✓				
20.	Guru mengawasi proses pembelajaran		✓					✓			
21.	Sarana dan prasarana memadai	✓					✓				
22.	Guru dan tenaga administrasi berkompeten sesuai bidangnya		✓					✓			
23.	Tidak ada pungutan biaya pendidikan	✓					✓				
24.	Tujuan pembelajaran sesuai harapan orang tua	✓					✓				
25.	Materi pembelajaran sesuai kemampuan anak	✓					✓				
26.	Metode pembelajaran menyenangkan		✓					✓			
27.	Pembelajaran dilakukan secara efektif dan menyenangkan	✓					✓				
28.	Media pembelajaran pembelajaran memadai		✓					✓			
29.	Evaluasi pembelajaran sesuai kemampuan siswa	✓					✓				
30.	Evaluasi dilakukan tes dan non tes	✓					✓				
31.	Peserta didik/ siswa memiliki minat belajar tinggi		✓					✓			

		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
32.	Pendidik/ guru yang berkompeten	✓					✓				
33.	Kemauan dan antusiasme pendidik dan TAS dalam memberikan pelayanan		✓				✓				
34.	Penguasaan dan keterampilan guru dan tenaga administrasi dalam memberikan pelayanan	✓					✓				
35.	Kecepatan guru dan tenaga administrai dalam memberikan pelayanan	✓					✓				
36.	Sikap adil dan jujur dalam memberikan pelayanan	✓					✓				
37.	Ketanggapan guru dan tenaga administrasi dalam menyelesaikan masalah dan keluhan orang tua	✓					✓				
38.	Orang tua mengetahui perkembangan anak dengan mudah		✓					✓			
39.	Guru memberi perhatian secara pribadi kepada orang tua	✓						✓			
40.	Keramahan dan kesopanan pendidik dan tenaga administrasi dalam memberikan		✓					✓			

	dalam memberikan pelayanan																		
41.	Ketuntasan pegawai dalam memberikan pelayanan																		
42.	Sikap peserta didik di lingkungan sekolah, masyarakat, keluarga																		
43.	Pertambahan pengetahuan dalam bidang akademik dan non akademik																		
44.	Kemampuan merawat diri siswa																		
45.	Kemampuan mengurus kebutuhan diri siswa																		
46.	Kemampuan siswa dalam melakukan aktivitas sehari-hari																		
47.	Kemampuan siswa dalam berkomunikasi dengan keluarga, teman, dan lingkungan																		
48.	Keterampilan yang dimiliki peserta didik																		

Lampiran 6

JARAKAN RESPONDEN PADA MASA SEBELUM LAKUKAN PENYUNTAHAN DI SARI SIKAPAPAN

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100	101	102	103	104	105	106	107	108	109	110	111	112	113	114	115	116	117	118	119	120	121	122	123	124	125	126	127	128	129	130	131	132	133	134	135	136	137	138	139	140	141	142	143	144	145	146	147	148	149	150	151	152	153	154	155	156	157	158	159	160	161	162	163	164	165	166	167	168	169	170	171	172	173	174	175	176	177	178	179	180	181	182	183	184	185	186	187	188	189	190	191	192	193	194	195	196	197	198	199	200	201	202	203	204	205	206	207	208	209	210	211	212	213	214	215	216	217	218	219	220	221	222	223	224	225	226	227	228	229	230	231	232	233	234	235	236	237	238	239	240	241	242	243	244	245	246	247	248	249	250	251	252	253	254	255	256	257	258	259	260	261	262	263	264	265	266	267	268	269	270	271	272	273	274	275	276	277	278	279	280	281	282	283	284	285	286	287	288	289	290	291	292	293	294	295	296	297	298	299	300	301	302	303	304	305	306	307	308	309	310	311	312	313	314	315	316	317	318	319	320	321	322	323	324	325	326	327	328	329	330	331	332	333	334	335	336	337	338	339	340	341	342	343	344	345	346	347	348	349	350	351	352	353	354	355	356	357	358	359	360	361	362	363	364	365	366	367	368	369	370	371	372	373	374	375	376	377	378	379	380	381	382	383	384	385	386	387	388	389	390	391	392	393	394	395	396	397	398	399	400	401	402	403	404	405	406	407	408	409	410	411	412	413	414	415	416	417	418	419	420	421	422	423	424	425	426	427	428	429	430	431	432	433	434	435	436	437	438	439	440	441	442	443	444	445	446	447	448	449	450	451	452	453	454	455	456	457	458	459	460	461	462	463	464	465	466	467	468	469	470	471	472	473	474	475	476	477	478	479	480	481	482	483	484	485	486	487	488	489	490	491	492	493	494	495	496	497	498	499	500	501	502	503	504	505	506	507	508	509	510	511	512	513	514	515	516	517	518	519	520	521	522	523	524	525	526	527	528	529	530	531	532	533	534	535	536	537	538	539	540	541	542	543	544	545	546	547	548	549	550	551	552	553	554	555	556	557	558	559	560	561	562	563	564	565	566	567	568	569	570	571	572	573	574	575	576	577	578	579	580	581	582	583	584	585	586	587	588	589	590	591	592	593	594	595	596	597	598	599	600	601	602	603	604	605	606	607	608	609	610	611	612	613	614	615	616	617	618	619	620	621	622	623	624	625	626	627	628	629	630	631	632	633	634	635	636	637	638	639	640	641	642	643	644	645	646	647	648	649	650	651	652	653	654	655	656	657	658	659	660	661	662	663	664	665	666	667	668	669	670	671	672	673	674	675	676	677	678	679	680	681	682	683	684	685	686	687	688	689	690	691	692	693	694	695	696	697	698	699	700	701	702	703	704	705	706	707	708	709	710	711	712	713	714	715	716	717	718	719	720	721	722	723	724	725	726	727	728	729	730	731	732	733	734	735	736	737	738	739	740	741	742	743	744	745	746	747	748	749	750	751	752	753	754	755	756	757	758	759	760	761	762	763	764	765	766	767	768	769	770	771	772	773	774	775	776	777	778	779	780	781	782	783	784	785	786	787	788	789	790	791	792	793	794	795	796	797	798	799	800	801	802	803	804	805	806	807	808	809	810	811	812	813	814	815	816	817	818	819	820	821	822	823	824	825	826	827	828	829	830	831	832	833	834	835	836	837	838	839	840	841	842	843	844	845	846	847	848	849	850	851	852	853	854	855	856	857	858	859	860	861	862	863	864	865	866	867	868	869	870	871	872	873	874	875	876	877	878	879	880	881	882	883	884	885	886	887	888	889	890	891	892	893	894	895	896	897	898	899	900	901	902	903	904	905	906	907	908	909	910	911	912	913	914	915	916	917	918	919	920	921	922	923	924	925	926	927	928	929	930	931	932	933	934	935	936	937	938	939	940	941	942	943	944	945	946	947	948	949	950	951	952	953	954	955	956	957	958	959	960	961	962	963	964	965	966	967	968	969	970	971	972	973	974	975	976	977	978	979	980	981	982	983	984	985	986	987	988	989	990	991	992	993	994	995	996	997	998	999	1000
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	------

Lampiran 7

STRUKTUR ORGANISASI SENTRA PK DAN PLK SLB NEGERI SEMARANG



Keterangan:

WakaSek Ur. Kurikulum	: Drs. Wahyudin, M.Pd
WakaSek Ur. Kesiswaan	: DianitaWulayaningtyas, S.Psi
WakaSek Ur. Sarpras	: MelkisedekLegimin, S.Th
WakaSek Ur. Publikasi, PengembangandanKerjasama (Humas)	: ArisWibowo, S.Pd
WakaSekolah Ur. BengkelKerja/ Ketrampilan:	
Koord. Keterampilan	
Koord. Tunanetra (A)	: Yehuda Oktori, S.Pd.
Koord. Tunarungu (B)	: InnikHaniati, S.Pd
Koord. TunagrahitaRingan (C+ autis)	: Amanto, S.Pd.
Koord. TunagrahitaSedang (C1+autis)	: GiniMaruki, S.Pd, M.Pd
Koord. Tunadaksa (D) + Pengembangan	: UmiAimah, S.Pd.
TenagaPerpustakaan	: Sriyati

Lampiran 8

PRESTASI SLBN SEMARANG

1. Tahun 2005 Drs. Ciptono mendapat Juara 1 guru berdedikasi tingkat Jawa Tengah
2. Tahun 2005 Jelita Taurina H. mendapat Juara 1 Tenis Meja Tunagrahita Indonesia Bagian Timur
3. Tahun 2005 Jefri K.S mendapat Juara II Bulu Tangkis Tunagrahita Indonesia Bagian Timur
4. Tahun 2005 tampil pada acara Showbiz di TVRI Jakarta
5. Tahun 2005 tampil pada acara Good Morning TransTV
6. Tahun 2006 tampil pada acara Breakfast News di Metro TV
7. Tahun 2006 Drs. Ciptono mendapat Juara I Guru Kreatif Jawa Tengah – DIY
8. Tahun 2007 tampil pada acara Gong Show TransTV
9. Tahun 2008, 2010 Juara I Lomba Manajemen Kepala Sentra PK dan PLK Tk. Nasional
10. Tahun 2008 Kharisma mendapat penghargaan dari Gubernur Jawa Tengah
11. Tahun 2009 tampil pada acara Kick Andy Metro TV
12. Tahun 2009 tampil pada acara Bukan Empat Mata
13. Tahun 2009 - sekarang Kepala Sekolah SLB Negeri Semarang menjadi motivator di berbagai sekolah di beberapa provinsi.
14. Juara I Pentas Seni Tingkat Jawa Tengah
15. Juara I, II, dan III Pantomim Tingkat Kota Semarang

16. Tampil di Jakarta Convention Center dan Ancol serta Mall Kelapa Gading Jakarta
17. Tahun 2007 Kharisma siswa autis memecahkan rekor MURI anak autis hafal 250 lagu dan menelurkan album dengan tema Education For All.
18. Tahun 2010 siswa autis atas nama Retno Wulandari mendapatkan penghargaan Rekor MURI menggambar manga terbanyak.
19. Tahun 2010 mendapatkan penghargaan MURI sebagai Groupband autis pertama di Indonesia.
20. Tahun 2010 Ken Candrawati, S.Pd Juara II guru kreatif Tk. Nasional yang diadkn UNIKA Soegijapranata.
21. Tahun 2010 Drs. Ciptono kepala SLB Negeri Semarang dapat penghargaan Kick Andy Heroes bidang Pendidikan.
22. Tahun 2010 Drs. Ciptono Kepala SLB Negeri Semarang dapat penghargaan insan peduli Radio El Shinta.
23. Tahun 2010 Drs. Ciptono Kepala SLB Negeri Semarang dapat penghargaan PGRI Award Jawa Tengah.
24. Tahun 2011 Siti Rahmawati, S.Pd Juara III Penulisan Karya Ilmiah Guru Umum Tk. Jateng.
25. Tahun 2011 Drs.Ciptono Kepala SLB Negeri Semarang dapat penghargaan Ashoka Inovator For The Public Washington Amerika Serikat.
26. Tahun 2012 Drs.Ciptono beserta Kharisma Sebagai bintang tamu acara Kick Andy Metro TV.

27. Tahun 2012 Kharisma dapat penghargaan dari LPMP Jawa Tengah sebagai Insan Terpuji Pendidikan.
28. Tahun 2012 SLB Negeri Semarang tampil di acara Fokus Pagi Indosiar.
29. Tahun 2012 Fanie Dipa Pawakaningsih, S.Pd, M.Pd. Juara I Guru Berdedikasi Tk. Kota Semarang.
30. Tahun 2012 Siti Nur Latifah siswa Tunarungu wicara SMLB mendapat Juara III Lomba merias wajah Tk. Nasional.
31. Tahun 2012 Cindy Widoretno siswa autis SMPLB Juara Harapan I Tk. Nasional memainkan alat musik modern.
32. Tahun 2013 Tan Ardi Kristianto siswa tunarungu SMALB juara III tk. Nasional Olimpiade Sains Nasional bidang IPA (fisika-Biologi)
33. Tahun 2014 yolanda siswa tunarungu SMPLB juara I melukis tingkat Nasional.

Lampiran 9



Lampiran 10



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONO
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN**

Jl. Prof. Dr. Hamka (Kampus II) Telp. (024) 7601295 Fax. 7615387 Semarang 50185

Nomor : B-1887/ Un.10.3/D1/TL.00/05/2017

Semarang, 4 Mei 2017

Lamp. :-

Hal : Mohon Izin Riset
a.n. : Kuntariatun
NIM : 133311073

Kepada Yth,
Kepala SLBN Bagian Tunagrahita Semarang
di Semarang

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Diberitahukan dengan hormat dalam rangka penulisan skripsi, bersamaan ini kami hadapkan mahasiswa:

Nama : Kuntariatun
NIM : 133311073
Alamat : Desa Kletek Dk.Rempelas Rt 01/Rw 03 Kec. Pucakwangi Pati
Judul Skripsi : "Kepuasan Orang Tua Anak Tunagrahita Terhadap Layanan Pendidikan Sekolah Luar Biasa di SLB N Semarang".

Pembimbing : 1. Dr. H. Musthofa Rahman, M. Ag.
2. Prof. Dr. H. Fatah Syukur, M.Ag

Mahasiswa tersebut membutuhkan data-data dengan tema/ judul skripsi yang sedang disusun, dan oleh karena itu kami mohon Mahasiswa tersebut diijinkan melaksanakan riset selama 20 hari, mulai pada tanggal 5 Mei 2017 sampai dengan tanggal 25 Mei 2017.

Demikian atas perhatian dan kerjasama bapak/ Ibu/ Sdr. disampaikan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

a.n. Dekan,

Wakil Dekan Bidang Akademik



Prof. Dr. H. Fatah Syukur, M.Ag.
NIP. 19681212 199403 1 003

Tembusan:

Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan UIN Walisongo Semarang

Lampiran 11



**PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
SEKOLAH LUAR BIASA NEGERI SEMARANG**

Jalan Elang Raya Nomor 2 Kota Semarang Kode Pos 50272 Telepon (024) 76410141
Faksimile (024) 76744365 Email: eselbens@yahoo.co.id

SURAT KETERANGAN

Nomor : 423.4 / 133

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Drs. Imam Wusono
NIP : 19630709 198903 1 009
Pangkat/Gol. Ruang : Pembina IV a
Jabatan : Kepala Sekolah

Dengan ini menerangkan :

Nama : Kuntariatun
NIM : 133311073
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam
UIN Walisongo Semarang

Mahasiswa tersebut diatas telah melakukan penelitian skripsi di SLB Negeri Semarang tentang "***Kepuasan Orang Tua Terhadap Layanan Pendidikan di SLB Negeri Semarang***" dilaksanakan pada tanggal 8 s.d 25 Mei 2017.

Demikian surat keterangan ini untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Semarang, 16 Juni 2017

KEPALA SLB NEGERI SEMARANG



Drs. Imam Wusono

Pembina IV a

NIP. 19630709 198903 1 009

Lampiran 12



Lampiran 13

DOKUMENTASI



Kegiatan Pembelajaran di Tunagrahita SLBN Semarang



Koordinator Tunagrahita Ringan SLBN Semarang



WakaSarpras SLBN Semarang



WakaHumas SLBN Semarang

Dokumentasi Sarana Prasarana di SLBN Semarang



Gedung SLBN Semarang





Perpustakaan SLBN Semarang



Hasil Gambar siswa/siswi SLBN



Tempat membuat SLBN Semarang



ruang ekstra menjahit SLBN Semarang



Ruang tata busana



ruang terapi SLBN Semarang

Lampiran 14

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

1. Nama Lengkap : Kuntariatun
2. TTL : Pati, 12 Agustus 1994
3. NIM : 133311073
4. Alamat Rumah : Ds. Kletek Dk. Rempelas Kec. Pucakwangi Kab. Pati
5. HP : 085726723696
6. E-Mail : Kuntariatun.rmplas@ Facebook.com
Kun_taa@yahoo.co.id
@Kuntariatun1
Kuntariatun@gmail.com

B. Riwayat Pendidikan

1. Pendidikan Formal
 - a. SD N Kletek 01 Pucakwangi Pati
 - b. Mts Matholi'ul Ulum Terteg Pucakwangi Pati
 - c. MA matholi'ul Huda Pucakwangi Pati
 - d. UIN Walisongo Semarang
2. Pendidikan Non Formal
 - a. Mahad UIN Walisongo Semarang 2013/2014
 - b. Ponpes Al-Aziziyah Bringin Semarang

C. Riwayat Pekerjaan

D. Formal :-

Semarang 21 Juli 2017

Kuntariatun
133311073