

**PELAKSANAAN PELAYANAN DAN PEMENUHAN HAK-HAK PENYANDANG
DISABILITAS DALAM BIDANG PENDIDIKAN
PADA SEKOLAH LUAR BIASA (SLB) DI KOTA SURABAYA**

Siti Aisyah¹, Teguh Santoso², Zakariya³

Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

[e-Mail: Aiisyahsr97@gmail.com](mailto:Aiisyahsr97@gmail.com)

Abstarct

Implementation Of Service And Fulfillment Of Rights Of Disabled In The Field Of Education In An Extraordinary In The City Of Surabaya. Children with disabilities are the one who is often marginalized and ostracized in the community. With that in mind, there's a school specialized for children with disabilities. At YPAC Surabaya Special School, they gave over-the-top cares and attention to all children with disabilities. The children will be getting an inclusive high-quality education that will help with their child development. This school provides coaching and rehabilitation programs to help students with disabilities to socialize and develop their creativity. These programs are specialized for each individual based on their types of disabilities. Getting education is a human rights for all Indonesian citizens, including children with disabilities. The issue that we faced today is, our government unconsciously ignoring the interests of the people with disabilities. This study aims to determine how the implementation of government programs/services and fulfillment of the rights of people with disabilities in the field of education in Special Schools in the city of Surabaya. This study uses a qualitative description research method. The results of this study are the existence of inclusive education provided by the Surabaya Foundation for the Development of Disabled Children is very helpful for children with disabilities in getting proper educations. Education is not the only thing that the children would get. They will be rehabilitated, which in return will increase confidence in exploring the creativity of each individual. The role of the government is also very influential in this inclusive education which will help the children get easy access to available services and obtaining their human rights. If the government does not guarantee this inclusive education properly, it will be very difficult for people with disabilities to access all these programs and services. Which means that the government or the State fails to fulfill the rights of the people with disabilities.

Keywords: Disabled; Educational services; Inclusive education; Fulfillment of the Right

¹Peneliti Pertama

²Peneliti Kedua

³Peneliti Ketiga

A. PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan kebutuhan dasar setiap manusia untuk menjamin keberlangsungan hidupnya agar lebih bermartabat. Karena itu negara memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan pendidikan yang bermutu kepada setiap warganya tanpa terkecuali termasuk mereka yang memiliki perbedaan dalam kemampuan seperti yang tertuang pada UUD 1945 pasal 31 (1) Anak-anak yang memiliki perbedaan kemampuan disediakan fasilitas pendidikan khusus disesuaikan dengan derajat dan jenis difabelnya yang disebut dengan Sekolah Luar Biasa (SLB). (Indonesia, UUD 1945 pasal 31 ayat 1)

Pernyataan ini juga diperkuat dengan Undang-Undang No.20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, Pasal 5, ayat 2 yang berbunyi warga negara yang memiliki kelainan fisik, emosional, mental, intelektual, dan/ atau sosial berhak memperoleh pendidikan khusus; dan ayat 4 yang berbunyi warga negara yang memiliki potensi kecerdasan dan bakat istimewa berhak memperoleh pendidikan khusus. (Indonesia, UU No 20, 2003).

Penyandang disabilitas adalah orang yang mengalami keterbatasan fisik dan mental sehingga mengalami kesulitan dalam berinteraksi dengan lingkungannya dan mengalami kesulitan untuk menerima pelayanan publik yang tidak aksesibel. Dari hal tersebut maka sangat dibutuhkan tersedianya pelayanan publik yang bersifat aksesibel sehingga penyandang disabilitas nantinya akan sangat mudah untuk mengaksesnya. (Bagas, 2019).

Secara umum pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi pribadinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlaq mulia dan keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan Negara (Indonesia, UU No 2 pasal 1 ayat 1, 2003). Oleh sebab itu inti dari pendidikan inklusi adalah hak azasi manusia atas pendidikan. Suatu konsekuensi logis dari hak ini adalah semua anak mempunyai hak untuk menerima pendidikan yang tidak mendiskriminasikan dengan kecacatan, etnis, agama, bahasa, jenis kelamin, kemampuan dan lain-lain. Tujuan praktis yang ingin dicapai dalam pendidikan inklusi meliputi tujuan langsung oleh anak, oleh guru, oleh orang tua dan oleh masyarakat.

Setiap individu memiliki hak dan kewajiban yang harus diembannya, termasuk penyandang cacat meskipun sebagian masyarakat masih memandang bahwa penyandang cacat tergolong individu yang tidak berguna dan hanya menjadi beban bagi keluarganya dan juga bagi negara. Salah satu hak penyandang cacat yaitu terpenuhinya kebutuhan terkait berbagai pengetahuan maupun informasi yang sangat berguna sebagai bekal untuk membantu kemandirian penyandang cacat di masa mendatang. (Mutia, 2015)

Pelayanan publik seharusnya memperhatikan asas-asas keadilan dan non-diskriminatif, seperti tercantum dalam UU no 25/2009 tentang Pelayanan Publik. Menurut UU tersebut,

pelayanan publik dikatakan baik jika memenuhi beberapa asas-asas kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan / tindak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, serta kecepatan kemudahan dan keterjangkauan. (Indonesia, UU No 25, 2009) Dengan demikian, jelas bahwa seharusnya pelayanan publik tetap memperhatikan keadilan dan ramah terhadap masyarakat berkebutuhan khusus seperti kaum difabel sebagai salah satu kelompok masyarakat rentan selain wanita dan anak-anak (Indriyany, 2015).

Seperti halnya pada sekolah luar biasa ypac Surabaya memberikan upaya pemenuhan hak-hak penyandang disabilitas dilakukan dengan memberikan fasilitas pendidikan mulai dari jenjang pendidikan terendah Taman Kanak-Kanak (TK) hingga Sekolah Menengah Atas (SMA). Disekolah luar biasa ini sudah menerapkan kurikulum 2013 tentang pendidikan khusus yang ditetapkan kemendikbud perdirjen No.10 Tahun 2017, kepala sekolah mengadopsi dan mengadaptasikan menyesuaikan individu siswa dengan kualitas siswa, intelektual siswa, keadaan siswa, dan tetap mengupayakan skala prioritas. Tidak itu saja yang diberikan tetapi sekolah khusus ini memberikan pelayanan rehabilitasi kepada siswa agar percaya diri anak difabel terus meningkatkan sehingga dapat mengetahui bakat yang ada di diri anak didik tersebut. Tetapi terdapat hambatan-hambatan yang dijumpai dalam upaya pemenuhan hak bagi penyandang disabilitas adalah tidak adanya balai rehabilitasi milik pemerintah, terbatasnya anggaran dana, kurangnya tenaga ahli yang profesional, kurangnya kesadaran orang tua yang memiliki anak penyandang disabilitas.

Dari penjelasan tersebut diatas menunjukkan bahwa sekolah luar biasa ypac Surabaya telah melakukan usaha pelaksanaan pelayanan dan pemenuhan hak pendidikan terhadap difabel sudah memadai dan melakukan pelayanan dengan baik, namun peneliti ingin mengetahui seberapa besar pelayanan yang di berikan, sehingga penelitian tertarik untuk membahas mengenai bagaimana pelaksanaan pelayanan dan pemenuhan hak-hak penyandang disabilitas dalam bidang pendidikan pada sekolah luar biasa di Kota Surabaya agar dapat mendorong kepuasan pelayanan yang diberikan oleh YPAC Surabaya menjadi optimal dan lebih baik.

B. Kajian Teori

Menurut (Sinambela, 2010) pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Sampara berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sementara itu, istilah publik berasal dari Bahasa

Inggris publik yang berarti umum, masyarakat, Negara (Lukman, 2000). Oleh karena itu pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (Pasolong, 2007). Pendidikan harus mengedepankan asas keterbukaan dan demokrasi pada semua orang. Pendidikan di sini dimaksudkan agar pendidikan dapat diperoleh semua kalangan masyarakat tanpa memandang latar belakang masyarakat tersebut. Prinsip ini sesuai dalam (Indonesia, UU No 2 pasal 4 ayat 1, 2003) yang berbunyi “pendidikan diselenggarakan secara demokratis dan berkeadilan serta tidak diskriminatif dengan menjunjung tinggi hak asasi manusia, nilai keagamaan, nilai kultural, dan kemajemukan bangsa” . Hal ini berarti bahwa pendidikan memberikan tawaran untuk hidup berkeadilan, karena dalam pendidikan tidak membedakan kasta ataupun golongan termasuk juga para kaum disabilitas.

Menurut (LijanPoltak, 2006, p. 6) dalam bukunya “Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi”, secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

1. Transparan yaitu Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas yaitu Pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional yaitu Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang kepada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif yaitu Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan public dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan Hak yaitu Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, golongan, status social, dan lain lain.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

C. Metode Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah penelitian deskriptif kualitatif. Terkait dengan rumusan masalah yang ada maka penyusun menggunakan jenis penelitian kualitatif, yakni penelitian yang di lakukan langsung di lapangan. Penelitian di lakukan secara langsung ke obyek penelitian yakni sekolah luar biasa YPAC Kota Surabaya terletak di Jl. Semolowaru Utara 5 no. 2A, Surabaya, untuk mendapatkan data-data yang valid dan relevan mengenai Pendidikan khusus difabel. Penelitian deskriptif adalah salah

satu jenis penelitian yang tujuannya untuk salah satu jenis penelitian yang bertujuan untuk mendeskripsikan fenomena-fenomena yang ada baik fenomena alamiah maupun fenomena buatan manusia. (Sukmadinata, 2006). Sedangkan Menurut (Creswell, 2010), penelitian kualitatif merupakan metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang oleh sejumlah individu atau sekelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan. Adapun indikator pelayanan publik menurut (LijanPoltak, 2006, p. 6) untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

1. **Transparan** yaitu Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. **Akuntabilitas** yaitu Pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. **Kondisional** yaitu Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang kepada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. **Partisipatif** yaitu Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan public dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. **Kesamaan Hak** yaitu Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, golongan, status social, dan lain lain.
6. **Keseimbangan hak dan kewajiban** yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik

Jenis dan sumber data yang digunakan adalah data primer yaitu melakukan penelitian secara langsung di lapangan dengan melakukan wawancara kepada kepala sekolah YPAC Surabaya dan data sekunder yaitu diperoleh dengan cara mengutip, mempelajari, dan menelaah dari buku-buku referensi, peraturan undang-undang, internet atau sumber-sumber lain lain yang terkait dengan masalah yang akan dibahas. Untuk mengumpulkan data primer dan data skunder tersebut peneliti menggunakan teknik pengumpulan data tersebut dengan cara wawancara dan dokumentasi.

D. Hasil Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan indikator menurut (LijanPoltak, 2006, p. 6) dalam bukunya “Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi”, secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

1. Transparan

Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang

membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. selain itu menurut uu no.8 pasal 40 tahun 2016 kepada pemerintah wajib memfasilitasi dan memudahkan akses untuk mendapatkan pendidikan sesuai dengan jenjang pendidikannya dan jenisnya tanpa terkecuali. Maka Pemerintah harus menjamin kemudahan akses untuk mendapatkan hak pendidikan yang layak dan bermutu kepada seluruh warna Negara Indonesia tanpa terkecuali termasuk untuk anak penyandang disabilitas. Hasil dari penelitian penulis menunjukkan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan pada pendidikan kebutuhan khusus ini pemerintah sudah memberikan kemudahan akses dan dukungan fasilitas sarana dan prasana dalam menunjang pembelajaran murid penyandang disabilitas dan tersedia secara memadai dan berkualitas. Dengan begitu semua anak memiliki kesempatan yang sama untuk secara aktif potensi dirinya dalam lingkungan yang sama.

2. Akuntabilitas

Pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan adanya pendidikan khusus difabel atau pendidikan inklusi , semua anak memiliki hak mendapatkan pendidikan tanpa terkecuali termasuk anak penyandang difabel. Dengan adanya pendidikan inkusi dan sekolah khusus difabel akan membuat mereka penyandang disabilitas terbiasa berinteraksi tidak hanya dengan sesama penyandang disabilitas saja. Hasil dari penelitian penulis menunjukkan bahwa dengan adanya sekolah khusus anak difabel ini sangat membantu dalam menangani permasalahan pemenuhan hak dalam bidang pendidikan dan memang harus ada sekolah khusus anak bekebutuhan kusus sesuai undang-undang no 34 berhak mendapatkan pendidikan yang layak dan brmutu yang dapat dipertanggungjawabkan oleh pemerintah Kota Surabaya terkait pemenuhan hak anak penyandang disabilitas pada bidang pendidikan khususnya.

3. Kondisional

Pelayanan yang sesuai dengan kondisidan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang kepada prinsip efisiensi dan efektivitas. Dalam pengelolaan pendidikan khusus harus sesuai dengan undang-undang dasar 1945 sudah dengan tegas menjamin para penyandang disabilitas untuk mendapatkan pendidikan yang layak. Setiap orang berhak mendapatkan kemudahan dan perlakuan khusus untuk dapat kesempatan mengemban pendidikan tanpa terkecuali termasuk anak penyandang disabilitas. Pengelolaan yang baik untuk anak didik juga harus di kembangkan jauh lebih baik untuk sekolah khusus difabel. Hasil dari penelitian penulis menunjukkan bahwa pengelolaan pelayanan dibidang pendidikan menyesuaikan kurikulum yang sudah ditetapkan kemendikbud perdijen no.10 tahun 2017 tentang kurikulum 2013 pendidikan khusus, selanjutnya diadopsi untuk mengadaptasikan dan menyesuaikan individu siswa. Jadi disesuaikan dengan kualitas siswa,keadaan siswa, dan skala prioritas. tidak hanya pendidikan yang berikan tapi juga memberikan rehabilitasi

kepada siswa penyandang disabilitas agar lebih mandiri dan percaya diri dengan kemampuan masing-masing anak disabilitas.

4. Partisipatif

Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat. Sudah ditegaskan dalam undang-undang tentang pendidikan inklusi yaitu dengan diselenggarakan pendidikan inklusi dapat mengembangkan potensi atau bakat yang ada didalam diri individu masing-masing anak penyandang disabilitas. Agar pendidikan inklusi berkembang lebih baik lagi pemerintah kota harus mempunyai kebijakan untuk intensif memperhatikan pendidikan anak difabel. Hasil dari penelitian penulis menunjukkan bahwa tetap harus dicanangkan bahwa sekolah difabel tetap membutuhkan naungan dari pemerintah kota Surabaya, jadi apapun yang sudah diberikan kalau bisa ditambah jangan malah dikurangi dan kepada pemerintah khususnya di Surabaya agar lebih menunjukkan kepedulian dengan memberikan fasilitas umum yang ramah bagi anak berkebutuhan khusus. Dan masyarakat berharap untuk kedepannya agar menambah dan memperbakin lagi kualitas dan sistem pendidikan untuk anak difabel agar lebih baik lagi, dan mereka mampu memanfaatkan kualitas dan sistem pendidikan yang diberikan oleh pemerintah serta mengadakan sekolah negeri milik pemerintah di kota Surabaya untuk sekolah luar biasa bagi anak berkebutuhan khusus. Dengan mendengarkan aspirasi masyarakat pemerintah akan melakukan kebijakan yang lebih baik lagi khususnya pada pendidikan inklusi.

5. Kesamaan hak

Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain. Adanya undang-undang no.8 tahun 2016 tentang penyandang disabilitas, diharapkan dapat memberikan hak dan kesempatan yang lebih baik bagi penyandang disabilitas di Indonesia. Mulai dari hak untuk hidup, mendapatkan pekerjaan, khususnya mendapatkan pendidikan hingga kemudahan akses fasilitas umum. Tetapi masih banyak diskriminasi yang dilakukan oleh berbagai lembaga untuk memasukkan kriteria yang tidak memperbolehkan anak disabilitas masuk kedalam perguruan tinggi negeri. Untuk itu harus ada campur tangan pemerintah untuk menghentikan diskriminasi tersebut. Hasil dari penelitian penulis menunjukkan bahwa dalam pemenuhan hak penyandang disabilitas dalam bidang pendidikan tidak ada diskriminasi. Dikarenakan di sekolah luar biasa ypac Surabaya menyamakan pelayanan pendidikan tidak memandang sebelah mata jenis disabilitasnya akan tetapi semua diberikan layanan yang merata dan diberikan hak untuk mengemban pendidikan yang layak dan berkualitas.

6. Keseimbangan hak dan kewajiban

Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik. Memberikan motivasi belajar sangat penting bagi anak berkebutuhan

khusus bagi proses pembelajaran siswa. Karena dapat mendorong dan mengarahkan kegiatan pembelajaran. Peran penting dalam pendidikan salah satunya adalah memberikan motivasi agar anak didik dapat kembali semangat dalam menempuh pendidikan khususnya anak berkebutuhan khusus yang harus diperhatikan lebih. Hasil dari penelitian penulis menunjukkan bahwa dengan memotivasi dan membiarkan mereka untuk mengaktualisasikan diri, mengekspresikan diri untuk dia bisa mengembangkan diri itu salah satu motivasi yang fondasinya mereka agar mereka percaya diri. Serendah apapun tingkat intelektual mereka pasti ada satu titik yang mereka tonjolkan bahkan melebihi anak normal pada umumnya. Dengan begitu anak didik mendapatkan keadilan pelayanan yang tidak membedakan satu dengan yang lain.

E. Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil penelitian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Transparan

Dalam pelaksanaan pelayanan pada pendidikan khusus anak berkebutuhan khusus ini sudah mudah diakses dan terbuka. Hal ini terbukti dengan dukungan pemerintah memberikan kemudahan akses dan dukungan fasilitas sarana dan prasarana dalam menunjang pembelajaran untuk anak penyandang disabilitas pada sekolah luar biasa YPAC Surabaya.

2. Akuntabilitas

Dengan adanya pendidikan khusus disabilitas di YPAC Surabaya ini membantu dalam menangani permasalahan pemenuhan hak dalam bidang pendidikan. Hal ini dipertanggungjawabkan dalam undang-undang bahwa setiap warga berhak mendapatkan pendidikan tidak terkecuali anak penyandang disabilitas.

3. Kondisional

Pelaksanaan Pelayanan pendidikan dan pemenuhan hak anak disabilitas di sekolah luar biasa YPAC Surabaya sudah efektif. Dengan menyesuaikan kondisi dan kemampuan anak berkebutuhan khusus pada tingkat disabilitasnya untuk mendapatkan pelayanan pendidikan yang bermutu.

4. Partisipatif

Partisipatif pemerintah dalam pelaksanaan pelayanan pendidikan belum efektif. Hal ini ditunjukkan dengan aspirasi atau harapan masyarakat yang belum terwujudnya sekolah luar biasa Negeri milik pemerintah di Kota Surabaya.

5. Kesamaan Hak

sekolah luar biasa YPAC Surabaya menerapkan pelaksanaan pelayanan pendidikan yang tidak diskriminasi. Dengan menyamakan pelayanan dan tidak memandang sebelah mata jenis disabilitasnya semua diberikan layanan yang merata dan diberikan hak untuk mengemban pendidikan yang layak dan bermutu.

6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Sekolah luar biasa di YPAC Surabaya melakukan pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan untuk anak berkebutuhan khusus. Dengan memberikan dukungan dan rehabilitasi semua anak didiknya sehingga dapat membentuk sikap percaya diri dan mengembangkan bakat untuk masing-masing individu.

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan diatas, maka peneliti dapat memberi saran sebagai bahan pertimbangan bagi pihak instant terkait agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat khususnya pada pelaksanaan pelayanan dan pemenuhan hak dalam bidang pendidikan di Kota Surabaya yaitu indikator yang belum efektif pada pelaksanaan pelayanan dan pemenuhan hak-hak penyandang disabilitas pada sekolah luar biasa di Kota Surabaya yaitu partisipatif pemerintah. Diharapkan pemerintah lebih aware dengan permasalahan-permasalahan yang terjadi dalam lingkungan sekolah dengan lebih sering mengadakan forum konsultasi atau sosialisasi bersama wali murid untuk menampung aspirasi atau harapan dari pihak orang tua serta menerapkan teknologi mengikuti perkembangan era digitalisasi.

Daftar pustaka

- Apeldoorn, L. J. (1978). *Pengantar ilmu hukum*. Pradnya Paramita.
- Bagas, A. (2019). *Kebutuhan Pelayanan Sosial Penyandang Cacat*.
- Creswell, J. W. (2010). *Research design: pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan*. Yogyakarta: PT Pustaka Pelajar.
- Ilahi, M. T. (2013). *Pendidikan Inklusi: Konsep dan Aplikasi*. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media.
- Indonesia, P. R. (2003). *UU No 2 pasal 1 ayat 1*. Indonesia: Pemerintah Republik Indonesia.
- Indonesia, P. R. (2003). *UU No 2 pasal 4 ayat 1*. Indonesia: Pemerintah Republik Indonesia.
- Indonesia, P. R. (2003). *UU No 20* . Indonesia: Pemerintah Republik Indonesia.
- Indonesia, P. R. (2009). *UU No 25*. Indonesia: Pemerintah Republik Indonesia.
- Indonesia, P. R. (2011). *UU No 19* . Indonesia: Pemerintah Republik Indonesia.
- Indonesia, P. R. (2016). *Pasal 40 ayat (2) UU No. 8 tahun 2016*. Indonesia: Pemerintah Republik Indonesia.
- Indonesia, P. R. (n.d.). *UUD 1945 pasal 31 ayat 1*. Indonesia: Pemerintah Republik Indonesia.

- Indriyany, I. A. (2015). pelayanan publik dan pemenuhan hak difabel studi tentang layanan pendidikan inklusi melalui pemindahan difabel dari sekolah reguler ke sekolah luar biasa Yogyakarta. *Journal of disability studies inklusi*, Vol 2.
- LijanPoltak, S. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik:Teori, Kebijakan, dan*. Jakarta: PT. BumiAksara.
- Lukman, S. (2000). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Mutia, F. (2015). Kondisi Layanan Perpustakaan Khusus bagi Penyandang Cacat di Yayasan. *Record and Library Journal*, Vol 1.
- Pasolong, H. (2007). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Sinambela, D. L. (2007). *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, kebijakan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, L. P. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sukmadinata. (2006). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Graha Aksara.
- Tilaar, H. (2002). *pendidikan kebudayaan dan masyarakat madani Indonesia*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Timur, P. D. (2013). *Perda Provinsi Jawa Timur No 3*. Jawa Timur: Gubernur Jawa Timur.