

SKRIPSI
KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN INKLUSIF PADA
SEKOLAH MENENGAH PERTAMA NEGERI 10
KOTA BANJARMASIN

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1)
Pada Program Studi Administrasi Publik



Muhammad Nur Afif

2210411110029

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARMASIN

2026

LEMBAR PENGESAHAN
KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN INKLUSIF PADA
SEKOLAH MENENGAH PERTAMA NEGERI 10
KOTA BANJARMASIN

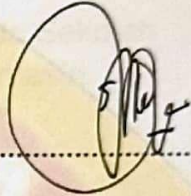
A. Nama Mahasiswa : **Muhammad Nur Afif** NIM : 2210411110029

B. Dinyatakan lulus dengan nilai A dalam ujian mempertahankan skripsi Tingkat Sarjana (S1), Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal 01 Juli 2026.

C. Tim Penguji :

a. Ketua

Sugeng Karyadi, S.Sos., M.A.P
NIP. 197501182000031002

()

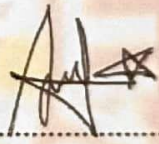
b. Sekretaris

Widyakanti, S.Sos., M.A.P
NIP. 196811021994032001

()

c. Anggota

Anjani, S.A.P., M.A.P
NIP. 199506102022032018

()

Banjarmasin, 01 Juli 2026

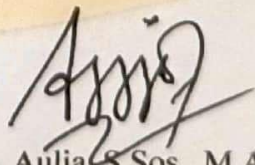
Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi. Publik



Dekan FISIP ULM

Dr. Irwansyah, S.Sos, M.Si
NIP. 197104201999031001


Hj. Aulia, S.Sos., M.A.P
NIP. 197912262003122001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123

Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Selasa tanggal Tiga Puluh bulan Juni tahun Dua Ribu Dua Puluh Enam Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan Surat Tugas Nomor: 2176/UN8.1.13/KP.10.00/2026 tanggal 26 Juni 2026 untuk menguji skripsi :

Nama : Muhammad Nur Afin
NIM : 2210411110029
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Pendidikan Inklusif Pada Sekolah Menengah Pertama Negeri 10 Kota Banjarmasin
Tempat Ujian : Ruang Lab. Publik Lt.2 Gb FISIP ULM
Waktu Ujian : 08.30 Wita s/d selesai
Nilai : 84 = A
Dinyatakan : Lulus / ~~Tidak Lulus~~

Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : Banjarmasin
Pada Tanggal : 30 Juni 2026

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Muhammad Nur Afin

1. Ketua : Sugeng Karyadi, S.Sos., M.AP
()
2. Sekretaris : Widyakanti, S.Sos., M.AP
()
3. Anggota : Anjani, S.AP., M.AP
()

Mengetahui/membenarkan :

Dekan
Ketua Jurusan Administrasi Publik,



Ni Aulia, S.Sos., M.AP

NIP. 197912262003122001

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Nur Afif
Tempat/ Tanggal Lahir : Banjarmasin, 30 Desember 2003
NIM : 2210411110029
Jurusan/ Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Alamat Rumah : Jl. Sultan Adam Komplek Kelapa Gading Rt. 23 No. 17,
Kel. Antasan Kecil Timur, Kec. Banjarmasin Utara, Kota
Banjarmasin, Kalimantan Selatan

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa tulisan dan data yang saya muat dalam karya ilmiah skripsi ini bukan merupakan hasil plagiasi dan apabila dikemudian hari ditemukan data yang terindikasi adanya penyimpangan/ pemalsuan pada bagian tertentu saya bersedia menerima sanksi dengan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian lembar pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapa pun juga, untuk dapat di pergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 01 Juli 2026



Muhammad Nur Afif
NIM. 2210411110029

ABSTRAK

Muhammad Nur Afin, 2210411110029, 2026. Kualitas Pelayanan Pendidikan Inklusif pada Sekolah Menengah Pertama Negeri 10 Kota Banjarmasin.
Dibawah bimbingan Sugeng Karyadi.

Pendidikan inklusif merupakan bentuk pelayanan pendidikan yang memberikan kesempatan belajar yang setara bagi seluruh peserta didik, termasuk peserta didik berkebutuhan khusus. SMP Negeri 10 Kota Banjarmasin merupakan salah satu sekolah penyelenggara pendidikan inklusif yang memiliki jumlah peserta didik berkebutuhan khusus cukup banyak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan pendidikan inklusif pada SMP Negeri 10 Kota Banjarmasin serta faktor-faktor yang menghambat pelaksanaannya.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan tipe deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari Dinas Pendidikan Kota Banjarmasin, Guru Pendamping Khusus (GPK), orang tua peserta didik berkebutuhan khusus, dan peserta didik berkebutuhan khusus. Analisis data menggunakan model Miles, Huberman, dan Saldana, sedangkan teori yang digunakan adalah teori kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry yang meliputi dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pendidikan inklusif pada SMP Negeri 10 Kota Banjarmasin secara umum telah berjalan baik. Pada dimensi *tangibles*, sekolah telah menyediakan fasilitas pendukung seperti Ruang Pintar dan layanan pendampingan, meskipun masih terdapat keterbatasan beberapa sarana khusus. Pada dimensi *reliability*, sekolah memberikan pelayanan secara konsisten melalui Guru Pendamping Khusus, kurikulum adaptif, asesmen kebutuhan peserta didik, dan layanan pendukung lainnya. Pada dimensi *responsiveness* dan *assurance*, guru serta Guru Pendamping Khusus menunjukkan kemampuan dalam memberikan pendampingan, menyesuaikan pembelajaran, serta menciptakan rasa aman dan kepercayaan bagi peserta didik maupun orang tua. Sementara itu, pada dimensi *empathy*, guru menunjukkan perhatian dan kepedulian melalui pendekatan individual serta komunikasi yang baik dengan orang tua. Faktor penghambat yang ditemukan meliputi keterbatasan sarana dan prasarana khusus, keterbatasan jumlah Guru Pendamping Khusus, serta beragamnya karakteristik peserta didik berkebutuhan khusus. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan sarana dan prasarana, penambahan Guru Pendamping Khusus, serta penguatan kerja sama antara sekolah dan Dinas Pendidikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan inklusif.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Pendidikan Inklusif, SMP Negeri 10 Kota Banjarmasin.

ABSTRACT

Muhammad Nur Afín, 221041111002, 2026. *The Quality of Inclusive Education Services at State Junior High School 10 Banjarmasin*. Under the supervision of Sugeng Karyadi.

Inclusive education is a form of educational service that provides equal learning opportunities for all students, including students with special needs. State Junior High School 10 Banjarmasin is one of the schools implementing inclusive education with a considerable number of students with special needs. This study aims to analyze the quality of inclusive education services at State Junior High School 10 Banjarmasin and identify the factors that hinder their implementation.

This study employed a qualitative research method with a descriptive approach. Data were collected through interviews, observations, and documentation. The informants consisted of representatives from the Banjarmasin City Education Office, Special Assistant Teachers (Guru Pendamping Khusus/GPK), parents of students with special needs, and students with special needs. Data were analyzed using the Miles and Huberman model, while the theoretical framework was based on the service quality dimensions proposed by Zeithaml, Parasuraman, and Berry, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy.

The results of the study indicate that the quality of inclusive education services at State Junior High School 10 Banjarmasin has generally been implemented well. In terms of the tangibles dimension, the school has provided supporting facilities, such as the Smart Room and educational assistance services, although several specialized facilities are still limited. Regarding the reliability dimension, the school has consistently delivered services through the availability of Special Assistant Teachers, an adaptive curriculum, student needs assessments, and other supporting services. In the responsiveness and assurance dimensions, teachers and Special Assistant Teachers demonstrated their ability to provide assistance, adapt the learning process, and foster a sense of security and trust among students and their parents. Meanwhile, in the empathy dimension, teachers showed care and concern by providing individualized support and maintaining effective communication with parents. The main obstacles identified include limited facilities and infrastructure for inclusive education, an insufficient number of Special Assistant Teachers, and the diverse characteristics and needs of students with special needs. Therefore, efforts are needed to improve inclusive education facilities and infrastructure, increase the number of Special Assistant Teachers, and strengthen collaboration between the school and the Education Office to further enhance the quality of inclusive education services.

Keywords: *Service Quality, Inclusive Education, State Junior High School 10 Banjarmasin.*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, taufik, serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Pendidikan Inklusif Pada Sekolah Menengah Pertama Negeri 10 Kota Banjarmasin”**. Adapun penelitian ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.A.P) pada Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat.

Skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa dukungan, doa, bimbingan, dan motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad, S.E., M.Si, selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak Dr. Irwansyah, S.Sos., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
3. Ibu Hj. Aulia, S.Sos., M.A.P, selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
4. Ibu Dewi Purboningsih, S.AP, M.AP, selaku Dosen Penasehat Akademik selama berkuliah di Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
5. Bapak Sugeng Karyadi, S.Sos., M.AP, selaku Dosen Pembimbing, yang telah memberikan bimbingan, arahan serta dukungan penuh kepada penulis.

6. Ibu Widyakanti, S.Sos., M.AP selaku Dosen Penguji I, yang telah banyak memberikan kritik dan saran berharga.
7. Ibu Anjani S.A.P., M.A.P selaku Dosen Penguji II, yang telah banyak memberikan kritik dan saran berharga.
8. Segenap Dosen Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang telah memberikan ilmu, pengetahuan, dan bimbingan selama penulis menempuh studi.
9. Seluruh Civitas Akademika Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang telah mendukung dan memberikan ruang selama penulis menempuh studi.
10. Kepala Bidang Pembinaan SMP Dinas Pendidikan Kota Banjarmasin Bapak Ariffian Noor Subhani, S.I.P., M.I.P, serta staff Penelaah Teknis Kebijakan Seksi Kurikulum dan Kesiswaan Bidang SMP yang telah membantu penulis dalam mengumpulkan data dan informasi yang digunakan.
11. Kepala Sekolah SMP Negeri 10 Kota Banjarmasin Ibu Dra. Suriasa, M.Pd, Guru Pendamping Khusus dan Staff SMP Negeri 10 Kota Banjarmasin yang telah membantu penulis dalam mengumpulkan data-data dan informasi yang digunakan.
12. Orang Tua Murid Anak Inklusi yang telah bersedia waktunya untuk bertemu dengan penulis dalam pengumpulan data, sehingga hal tersebut sangat membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
13. Seluruh Keluarga peneliti terutama orang tua peneliti yang selama ini mendoakan, memberikan semangat, memberikan tempat ternyaman, dukungan

materi dan motivasi agar peneliti dapat menyelesaikan perkuliahan dengan tepat waktu.

14. Seluruh teman – teman Administrasi Publik angkatan 2022, terutama Sobat Bombe dan teman – teman kos cemara yang tak kenal lelah telah membantu dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.
15. Teman – teman Nippon Paint serta lainnya yang tidak dapat disebutkan satu persatu terutama orang terdekat saya, terimakasih banyak selama ini sudah selalu mendukung dan selalu menerima keluh kesah saya sehingga sampai di detik ini saya bisa menyelesaikan nya dengan rasa bangga.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan untuk perbaikan di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membutuhkan, khususnya dalam pengembangan ilmu Administrasi Publik.

Banjarmasin, 01 Juli 2026

Muhammad Nur Afin
2210411110029

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR BAGAN.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	11
1.3. Tujuan Penelitian	11
1.4. Manfaat Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1. Penelitian Terdahulu	13
2.2. Konsep Administrasi Publik	21
2.2.1 Pengertian Administrasi Publik.....	21
2.2.2 Paradigma Administrasi Publik.....	22
2.3. Keterkaitan Administrasi Publik dengan Kualitas Pelayanan.....	25
2.4. Konsep Kualitas Pelayanan Publik	26
2.4.1 Definisi Pelayanan Publik	26
2.4.2 Jenis - Jenis Pelayanan Publik	28
2.4.3 Asas - Asas dan Prinsip Pelayanan Publik.....	29
2.4.4 Pengertian Kualitas Pelayanan	32

2.4.5	Dimensi Kualitas Pelayanan Publik.....	35
2.4.6	Faktor – Faktor Yang Menghambat Kualitas Pelayanan Publik.....	40
2.5.	Konsep Pendidikan Inklusif.....	42
2.5.1	Pengertian Pendidikan.....	42
2.5.2	Pendidikan Inklusif	44
2.5.3	Tujuan Pendidikan Inklusif.....	47
2.5.4	Prinsip Pendidikan Inklusif.....	49
2.6.	Keterkaitan Kualitas Pelayanan dengan Pendidikan Inklusif	49
2.7.	Aspek Utama Standar Pelayanan Pendidikan Inklusif.....	50
2.8.	Kerangka Pemikiran.....	52
BAB III METODE PENELITIAN		57
3.1.	Pendekatan Penelitian	57
3.2.	Tipe Penelitian	58
3.3.	Lokasi Penelitian.....	59
3.4.	Sumber Data dan Instrumen Penelitian.....	60
3.4.1	Data Primer	60
3.4.2	Data Sekunder	61
3.4.3	Instrumen	62
3.5.	Teknik Pengumpulan Data.....	63
3.5.1	Observasi.....	63
3.5.2	Wawancara.....	64
3.5.3	Dokumentasi	65
3.6.	Pengolahan Data.....	65
3.6.1	Pengumpulan Data	66
3.6.2	Reduksi Data	67

3.6.3 Penyajian Data	67
3.6.4 Penarikan Kesimpulan	68
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	70
4.1 Gambaran Umum Penelitian	70
4.1.1 Profil Kota Banjarmasin.....	70
4.2 Gambaran Umum Dinas Pendidikan Kota Banjarmasin.....	72
4.2.1 Profil Dinas Pendidikan Kota Banjarmasin	72
4.3 Gambaran Umum Sekolah Menengah Pertama Negeri 10 Kota Banjarmasin	73
4.3.1 Profil Sekolah Menengah Pertama Negeri 10 Kota Banjarmasin	73
4.3.2 Visi dan Misi Sekolah Menengah Pertama Negeri 10 Kota Banjarmasin 2020 - Sekarang	75
4.3.3 Tujuan Sekolah Menengah Pertama Negeri 10 Kota Banjarmasin.....	77
4.3.4 Kondisi Sumber Daya Manusia Pada Sekolah Menengah Pertama Negeri 10 Kota Banjarmasin.....	79
4.3.5 Struktur Organisasi Sekolah Menengah Pertama Negeri 10 Kota Banjarmasin.....	83
4.3.6 Tugas Pokok dan Fungsi Sekolah Menengah Pertama Negeri 10 Kota Banjarmasin.....	84
4.3.7 Sarana dan Prasarana Sekolah Menengah Pertama Negeri 10 Kota Banjarmasin.....	89
4.3.8 Daftar Siswa Sekolah Inklusi Sekolah Menengah Pertama Negeri 10 Kota Banjarmasin.....	91
4.4 Uraian Temuan Penelitian.....	95
4.4.1 Kualitas Pelayanan Pendidikan Inklusif Pada Sekolah Menengah Pertama Negeri 10 Kota Banjarmasin.....	95
4.4.2 Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Pendidikan Inklusif Pada Sekolah Menengah Pertama Negeri 10 Kota Banjarmasin	118

BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....	126
5.1 Kualitas Pelayanan Pendidikan Inklusif Pada Sekolah Menengah Pertama Negeri 10 Kota Banjarmasin.....	126
5.1.1 <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	127
5.1.2 <i>Reliability</i> (Keandalan)	130
5.1.3 <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap).....	131
5.1.4 <i>Assurance</i> (Jaminan)	133
5.1.5 <i>Empathy</i> (Empati)	134
5.2 Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Pendidikan Inklusif Pada Sekolah Menengah Pertama Negeri 10 Kota Banjarmasin.....	136
BAB VI PENUTUP.....	146
6.1 Kesimpulan	146
6.2 Saran.....	147
DAFTAR PUSTAKA.....	149
LAMPIRAN.....	153

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah SMP Kota Banjarmasin	4
Tabel 1. 2 Jumlah SMP Inklusif di Kota Banjarmasin	5
Tabel 1. 3 Jumlah Peserta Didik SMP Kota Banjarmasin	6
Tabel 1. 4 Jumlah Peserta Didik Berkebutuhan Khusus di SMP Kota Banjarmasin	7
Tabel 1. 5 Peserta Didik Berkebutuhan Khusus Kecamatan Banjarmasin Tengah 8	
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	17
Tabel 4. 1 Luas Wilayah Kota Banjarmasin	71
Tabel 4. 2 Jumlah Pegawai Berdasarkan Golongan.....	80
Tabel 4. 3 Jumlah Guru Yang Mengampu Dalam Tugas Mengajar	81
Tabel 4. 4 Jumlah Pegawai Berdasarkan Pendidikan.....	83
Tabel 4. 5 Sarana Prasarana SMP Negeri 10 Kota Banjarmasin	89
Tabel 4. 6 Daftar Siswa Inklusi Kelas VII SMP Negeri 10 Kota Banjarmasin	91
Tabel 4. 7 Daftar Siswa Inklusi Kelas VIII SMP Negeri 10 Kota Banjarmasin	92
Tabel 4. 8 Daftar Siswa Inklusi Kelas IX SMP Negeri 10 Kota Banjarmasin.....	93
Tabel 4. 9 Matriks Temuan Hasil Penelitian.....	124
Tabel 5. 1 Matriks Pembahasan Hasil Penelitian.....	140

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Peta Wilayah Kota Banjarmasin	70
Gambar 4. 2 Dinas Pendidikan Kota Banjarmasin.....	73
Gambar 4. 3 SMP Negeri 10 Kota Banjarmasin	75
Gambar 4. 4 Struktur Organisasi SMP Negeri 10 Kota Banjarmasin.....	84

DAFTAR BAGAN

Bagan 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	56
Bagan 3. 1 Pengolahan Data Menurut Miles and Huberman.....	69

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian.....	154
Lampiran 2 Surat Disposisi Penelitian.....	156
Lampiran 3 Pedoman Wawancara	159
Lampiran 4 Dokumentasi Penelitian.....	166