

Manajemen Pelayanan Pendidikan Inklusif (Studi di Pusat Studi dan Layanan Disabilitas Universitas Brawijaya)

Pahrizal Iqrom, A.Y. Andi Gani, M.R. Khairul Muluk

Fakultas Ilmu Administrasi-Universitas Brawijaya
Jl. MT. Haryono 163 Malang. Email: rindangumilang@gmail.com

Abstract: Brawijaya University as a medium for the society in the achievement of individuals and groups, positioning itself at the forefront as an agent of change for the development of the nation and the state. Optimizing the role of university is not only for the intellectual education, but it should be aimed for the moral and character education, which will be able to bring the expected results and benefits to the society. Mature education is the education that is intended for all groups of people, either the normal people or who have special needs (disability). Best service management should include 4 significant elements namely; resource good service, stable organizational culture, system services can be measured and students. Therefore, minimum services standards that must be applied properly and correctly in accordance with the needs of students and societies who receive services or as a citizen.

Key Words: service management, inclusive education, human rights

Abstrak: Universitas Brawijaya sebagai sarana bagi masyarakat dalam meraih prestasi secara individu dan kelompok, memposisikan diri yang terdepan sebagai agen perubah bagi kemajuan bangsa dan negara. Optimalisasi peran universitas tidak hanya sebatas pendidikan intelektual saja namun seharusnya lebih mengarah kepada pendidikan moral dan budi pekerti, yang nantinya diharapkan mampu membawa hasil dan manfaat bagi lingkungan masyarakat sekitar. Pendidikan yang dewasa adalah pendidikan yang diperuntukan untuk semua golongan, baik yang normal maupun yang memiliki kebutuhan khusus (disabilitas). Manajemen pelayanan yang terbaik harus meliputi 4 unsur penting yakni; sumber daya pelayanan yang baik dan benar, budaya organisasi yang stabil, sistem pelayanan yang dapat diukur dan mahasiswa. Standar pelayanan minimal yang diterapkan diharapkan baik dan benar sesuai dengan kebutuhan mahasiswa dan atau masyarakat yang menerima pelayanan tersebut sebagai seorang warga negara.

Kata kunci: manajemen pelayanan, pendidikan inklusif, HAM

Seperti tercantum pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional yang memberikan warna lain dalam penyediaan pendidikan bagi anak berkelainan. Di dorong pula oleh Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang pengelolaan dan penyelenggaraan pendidikan. Pendidikan inklusif pada dasarnya merupakan sistem penyelenggaraan pendidikan yang memberikan kesempatan kepada semua peserta didik yang memiliki kelainan dan memiliki potensi kecerdasan dan/atau bakat istimewa untuk mengikuti pendidikan atau pembelajaran dalam lingkungan pendidikan secara bersama-sama dengan peserta didik pada umumnya.

Sebaliknya, masyarakat belum mempunyai perhatian serius terhadap universitas. Masyarakat masih menganggap universitas semata-mata sebagai tempat mendidik ahli-ahli saja, dan terus-menerus menginginkan supaya universitas secepat mungkin menghasilkan ahli-ahli yang sebanyak-banyaknya. Masyarakat tetap bersikap memetik buah dari universitas saja (Adian, 2007).

Penelitian ini mencoba memaparkan bentuk Manajemen Pelayanan kependidikan yang digunakan di Universitas Brawijaya secara khusus dalam mewujudkan peran universitas yang tidak hanya di jadikan sebagai lembaga penghasil ilmuan-ilmuan terbaik, akan tetapi juga sebagai salah satu perguruan

tinggi yang memelopori terciptanya pendidikan yang tidak tendensi terhadap kekurangan yang di miliki oleh calon mahasiswa di Universitas Brawijaya.

Administrasi Publik adalah proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan di koordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (*manage*) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik” (Keban, 2008:3). Chandler dan Plano dikutip oleh Pasolong (2008:7) juga menjelaskan bahwa “Administrasi Publik merupakan ilmu dan seni (*science and art*) yang ditujukan untuk mengatur masalah publik (*Public Affairs*) dan berbagai tugas yang ditentukan.

Sementara itu, Jhon Stuart Mill 1926 dalam (Thoha, 2008:121) menambahkan *altruistic behavior*, artinya dalam menentukan persoalan dan kepentingan publik harus berlandaskan pada perilaku yang mementingkan kepentingan orang lain yang berkaitan dengan kesadaran, rasa simpati, atau dorongan-dorongan lainnya. Berdasarkan beberapa pengertian tersebut maka peneliti menyimpulkan bahwa administrasi publik adalah merupakan sebuah disiplin ilmu yang bertujuan untuk memecahkan masalah publik.

Dari sudut pandang Pendekatan manajemen baru di sektor publik, Menurut Owen E.Hughes (1994), setidaknya-tidaknya ada 6 alasan munculnya paradigma *Public Management* adalah sebagai berikut. (1) *Administration public traditional* telah gagal mencapai tujuannya secara efektif dan efisien sehingga perlu di ubah menuju ke orientasi yang lebih memfokuskan tujuan kepada pencapaian hasil (kinerja) dan akuntabilitas. (2) Munculnya dorongan yang kuat untuk mengganti tipe birokrasi yang kaku menjadi kondisi organisasi publik, kepegawaian, dan pekerjaan yang lebih dapat memberikankan ruang untuk meningkatkan kreativitas. (3) Perlunya penetapan tujuan organisasi dan pribadi secara jelas dan perlunya di tetapkan alat ukur keberhasilan *Performance* melalui indikator *performance*. (4) Dibutuhkannya para pegawai senior yang memiliki komitmen lebih dalam politik terhadap pemerintah yang sedang berkuasa daripada bersikap netral atau *non partisan*. (5) Fungsi-fungsi yang dijalankan oleh pemerintah hendaknya lebih disesuaikan dengan tuntutan dan *signal* pasar. (6) Timbulnya kecenderungan untuk mereduksi peran dan fungsi pemerintah dengan melakukan kontrak-kontrak dengan pihak lain (*Contracting out*) dan privatisasi.

Sedangkan Berdasarkan prinsip utama dalam paradigma *New Public service*, Denhardt dan Den-

hardt (2003) lebih lanjut memformulasikan delapan prinsip pelayanan yang harus diwujudkan agar pemerintah mampu memberikan pelayanan yang bermutu, yaitu mencakup beberapa hal sebagai berikut. (1) *Convenience* adalah ukuran yang menunjukkan sejauh mana pelayanan yang diberikan pemerintah dapat diakses dengan mudah oleh warga Negara. (2) *Security* adalah ukuran yang menunjukkan sejauh mana pelayanan yang diberikan pemerintah agar menjadikan warga Negara merasa aman dan yakin untuk menggunakannya. (3) *Reliability* adalah ukuran yang menunjukkan sejauh mana pelayanan yang diberikan pemerintah dapat tersedia secara benar dan tepat waktu. (4) *Personal attention* adalah ukuran sejauh mana pelayanan yang diberikan pemerintah dapat diinformasikan oleh aparat dengan tepat kepada warga dan aparat dapat bekerjasama dengan warga untuk membantu memenuhi kebutuhannya. (5) *Problem-solving Approach* adalah ukuran sejauh mana aparat mampu menyediakan informasi bagi warga untuk mengatasi masalahnya. (6) *Fairness* adalah ukuran untuk menilai sejauh mana warga percaya bahwa pemerintah telah menyediakan pelayanan dengan cara yang adil bagi semua orang. (7) *Fiscal Responsibility* adalah ukuran sejauh mana warga percaya pemerintah telah menyediakan layanan menggunakan uang publik dengan penuh tanggung jawab. (8) *Citizen influence* adalah ukuran sejauh mana warga merasa bahwa mereka dapat mempengaruhi mutu pelayanan yang mereka terima dari pemerintah.

Perwujudan kedelapan prinsip pelayanan yang bermutu tersebut akhirnya sangat bergantung pada adanya komitmen dan keinginan yang kuat dari para aparat pemerintah dan pihak Universitas untuk dapat mewujudkan prinsip pelayanan dengan benar dan sungguh-sungguh.

Penelitian ini sangat berhubungan erat dengan isu disabilitas dalam dunia kampus maka tidak dapat terlepas dari penegakan hak asasi manusia dalam memberikan layanan administrasi yang baik. Karenanya, menurut John Locke HAM adalah hak-hak yang diberikan langsung oleh Tuhan Yang Maha Pencipta sebagai hak yang kodrati. HAM memiliki kedudukan yang sangat penting dalam menjalankan kehidupan bermasyarakat yang adil dan sejahtera. Keadilan yang dimaksud tentu merupakan kebutuhan hidup disertai dengan pengakuan sebagai seorang warga dari sebuah negara, masyarakat dari sebuah wilayah dan anggota dari setiap perkumpulan/komunitas tertentu.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan yang bersifat kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Lokasi Penelitian di Pusat Studi dan Layanan Disabilitas (PSLD), dan beberapa fakultas di Universitas Brawijaya seperti; FIA, FIB, FH, dan Fisip. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, dokumentasi dan observasi. Sebagai informan dalam wawancara adalah ketua PSLD UB, Kepala BAAK UB, Kepala BAUK UB, Staff PSLD, pendamping dan mahasiswa disabilitas. Dokumentasi dilakukan dengan cara mengumpulkan data dengan melakukan pencatatan pada sumber-sumber data yang ada di lokasi antara lain dokumen peraturan perundang-undangan, Peraturan Pemerintah Pusat, dan Peraturan Pemerintah Daerah sebagai landasan hukum serta petunjuk pelaksanaan Manajemen Pelayanan Pendidikan Inklusif di Universitas Brawijaya. Observasi dilakukan dengan menggunakan metode observasi partisipasi, dimana peneliti secara langsung melihat dan mengamati proses pelayanan dalam PSLD UB. Trianggulasi antara hasil wawancara, pengumpulan dokumen terkait, dan hasil observasi dilakukan untuk menunjang keabsahan data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Manajemen Pendidikan

Lebih dekat dengan konsep manajemen pelayanan, Ratminto menjelaskan bahwa Manajemen pelayanan yang baik hanya akan dapat diwujudkan bila penguatan posisi tawar-menawar pengguna jasa pelayanan mendapatkan prioritas utama. Maka keberadaan sistem Manajemen publik yang tepat akan membantu setiap lembaga untuk maksimal dalam memberikan pelayanan yang optimal.

Seirama dengan pernyataan di atas, Ratminto kembali menambahkan model manajemen pelayanan yang baik terdiri dari unsur-unsur antara lain: sumberdaya pelayanan, Budaya organisasi, sistem pelayanan dan pelanggan. Sehingga konsep dari pelayanan dapat diukur dengan baik karena adanya standar pelayanan yang diberikan.

Merujuk pada pernyataan di atas, maka ada tawar-menawar kepentingan pelayanan yang seimbang antara pemberi layanan dengan penerima layanan dalam kedudukannya sebagai warga Negara yang berhak mendapatkan layanan yang baik dan benar sesuai dengan konsep *New Public Service* yakni

mengasumsikan penerima layanan itu bukan sebagai konsumen semata-mata, akan tetapi lebih mengarah kepada pemenuhan hak sebagai warga Negara (Denhardt & Denhardt, 2003).

Pengaruh akan terasa signifikan, bilamana setiap program pendidikan yang tergolong baru tidak diikuti oleh sistem baru, dikhawatirkan nantinya akan muncul potensi-potensi masalah baru yang sulit terkontrol. Di dalam dunia pendidikan menurut peneliti perlu memperhatikan dua aspek penting yakni; aspek *outcome* dan aspek *output*.

Pendidikan bukanlah merupakan lembaga yang fokus hanya untuk menghasilkan lulusan-lulusan dengan kuantitas yang tinggi saja (*outcome*), namun juga lembaga dituntut untuk memberikan manfaat secara teoritis dan empiris kepada lingkungan masyarakat terhadap lulusan dari lembaga mereka nantinya (*output*). Ini semua mengesankan bahwa pendidikan bukanlah suatu kelompok kerja yang bekerja dengan konsep "*give and run*", melainkan merupakan kelompok kerja yang konsep kerjanya dengan "*Take and give*". Karena itu keberadaan manajemen pendidikan yang baik merupakan suatu solusi tepat dalam mewujudkan intensitas pendidikan yang bermutu bagi setiap warga negara untuk memperoleh tingkat pendidikan yang berkualitas tinggi, baik dan benar.

Pendidikan Inklusif

Konsep pendidikan inklusif mulai muncul dengan kerangka kerja yang jelas pada saat *Unesco* menyelenggarakan *The Salamanca World Conference on Special Needs Educations* pada tahun 1994. Pendidikan inklusif adalah sistem layanan pendidikan yang mensyaratkan anak berkebutuhan khusus belajar di sekolah-sekolah terdekat di kelas biasa bersama teman-teman seusianya (Sapon-Shevin dalam O'Neil, 1994).

Universitas Brawijaya tahun 2013 lalu telah mulai mengoprasionalakan Pusat Studi dan Layanan Disabilitas (PSLD) dalam kampus guna menunjang tujuan menjadi salah satu kampus inklusif di Indonesia. Dengan *The Social Model of Disability* yang merupakan suatu bentuk model yang membuka kepekaan sosial terhadap kondisi lingkungan dalam satu komunitas masyarakat tertentu. Dalam model sosial yang diutamakan adalah standar pemberian layanan minimal untuk meningkatkan optimalisasi tingkat kepuasan penerima layanan. Pelayanan yang diberikan melalui model sosial harus menjamin tidak adanya

kesan diskriminasi, apalagi tindakan diskriminatif terhadap para penyandang disabilitas.

Temuan dalam penelitian yang berlokasi di lingkungan Universitas Brawijaya ini merupakan rujukan penting bagi para pengamat pendidikan inklusif di dalam kampus. Tujuan utama dari penelitian ini adalah memperkenalkan Universitas Brawijaya sebagai kampus inklusif di Indonesia dari aspek model sosial disabilitas yang di pakai dan konsep manajemen pelayanan yang di pergunakan, serta peneliti melakukan analisis sejauh mana rasionalitas atas keberlanjutan program tersebut.

Temuan penting yang dapat dipaparkan adalah sebagai berikut. Pertama, sekarang Universitas Brawijaya telah membuka kesempatan dan peluang bagi komunitas penyandang disabilitas, khususnya di kota Malang dan di Indonesia pada umumnya untuk memperoleh akses berupa kemudahan dalam memperoleh dan mengikuti pendidikan di perguruan tinggi sebagaimana orang normal pada umumnya. Temuan yang pertama ini mengidentifikasi bahwa Universitas Brawijaya telah membuka ruang bagi terciptanya aksesibilitas bagi semua golongan.

Kedua, Universitas Brawijaya menghendaki model sosial disabilitas menjadi model disabilitas yang digunakan, karena lebih moderat dan dapat diterima oleh setiap golongan. Mengingat model sosial disabilitas yang dimaksud memberikan peluang kepada para penyandang disabilitas untuk memperoleh pengakuan dan penyesuaian dari lingkungan terhadap kebutuhan-kebutuhan mereka. Puncaknya adalah para penyandang disabilitas memperoleh kenyamanan dan keamanan dalam menempuh dan mengikuti proses pendidikan, sesuai dengan harapan yang mereka inginkan. Berdasarkan pada pemantuan peneliti, model sosial disabilitas ini lebih manusiawi dibandingkan dengan model lainnya, mengingat kondisi Indonesia yang sangat fluralis.

Ketiga, berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) nomor 17 tahun 2010 tentang pengelolaan sistem pendidikan nasional dan di dorong oleh pemerintah daerah jawa timur melalui keluarnya Peraturan Daerah (perda) Nomor 3 Tahun 2013, maka manajemen pelayanan harus berdasarkan kepada Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang telah ditetapkan. Universitas Brawijaya saat ini menurut pantuan peneliti telah melaksanakan amanat undang-undang, peraturan pemerintah dan peraturan daerah yang ada dengan berjangka dalam hal implementasi pendidikan inklusif di dalam kampus yakni optimalisasi sumberdaya pelayanan, penataan budaya organisasi

kampus, penyesuaian sistem pelayanan dan mahasiswa. Namun demikian, peneliti melihat ada banyak aspek yang harus diperbaiki dan ditingkatkan terus karena ini adalah program yang berkelanjutan (*sustainable*).

SIMPULAN DAN SARAN

Merujuk kepada Peraturan pemerintah Nomor 17 tahun 2010, PSLD semestinya menjadi lembaga independen, aktivitas pengelolaannya diatur oleh ketentuan sendiri. Artinya adalah semestinya pusat studi dan Layanan Disabilitas (PSLD) Universitas Brawijaya, harusnya berada di luar kampus dengan tujuan untuk mengoptimalisasikan pelayanan kampus terhadap mahasiswa disabilitas dan mahasiswa umum lainnya.

Keberadaan Pusat Studi dan layanan disabilitas (PSLD) di Universitas Brawijaya memperlihatkan buramnya identitas Brawijaya sebagai kampus *entrepreneurship*. Sehingga penilaian peneliti terhadap konsep manajemen pendidikan di Universitas Brawijaya terbagi dua, bagaikan satu tombak dengan dua ujung mata pisau tajam yang harus selalu di rawat di di jaga ketajamannya dalam waktu yang hampir bersamaan. Fakta ini menyebabkan nantinya menurut prediksi dan analisis peneliti akan mempengaruhi mundurnya konsentasi Universitas Brawijaya menjadi universitas yang berstandar internasional.

DAFTAR PUSTAKA

- Denhard, J.V. & Denhardt, R.B. 2003. *The new public Service: Serving, not Steering*. New York: M.E. Sharpe, Inc.
- Miles, M.B. & Huberman, A.M. 1992. *Analisis Data Kualitatif*. Diterjemahkan oleh Tjetjep Rohendi Rohidi. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.
- Osborn, D. & Gaebler, T. 1992. *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*. Reading, Mass.: Addison-Wesley.
- O'neil, J. 1994. *Can Inklusion Work? A Conversation with jim Kauffman and Mara Sapon-Shevin*, (Online), (http://www.ascd.org/publications/educational_leadership/dec94/vol152/num04/Can_Inclusion_Work%C2%A2_A_Conversation_With_Jim_Kauffman_and_Mara_Sapon-Shevin.aspx, diakses pada tanggal 25 november 2013).

Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

UNESCO & Ministry Of Education and Science. Tanpa tahun. *The Salamanca Statement and Framework for Action on Special Needs Education*. Spain: Salamanca.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 17 tahun 2010 tentang pengelolaan dan penyelenggaraan

pendidikan, (Online), (http://www.ekon.go.id/media/documents/2011/03/22/p/p/pp_66_2010.pdf, diakses pada tanggal 2 Desember 2013).

Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003. “Undang-Undang sistem Pendidikan Nasional Nomor 20 Tahun 2003”, (Online), (<http://www.inherent-dikti.net/files/sisdiknas.pdf>, diakses pada tanggal 26 November 2013)