

**SURVEY KEPUASAN *STAKEHOLDER* TERHADAP  
PENYELENGGARAAN PENDIDIKAN INKLUSIF JENJANG SMA  
DI JAKARTA TIMUR**



Oleh:

**WISNU DWINAYA**

**1335130133**

**PENDIDIKAN LUAR BIASA**

**SKRIPSI**

**Ditulis untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan dalam  
Mendapatkan Gelar Sarjana Pendidikan**

**FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**2017**

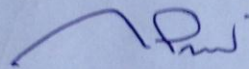
**LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING DAN PENGESAHAN PANITIA  
UJIAN/SIDANG SKRIPSI**

Judul : SURVEY KEPUASAN STAKEHOLDER  
TERHADAP PENYELENGGARAAN  
PENDIDIKAN INKLUSIF DI JAKARTA  
TIMUR

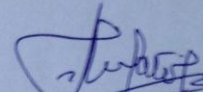
Nama : Wisnu Dwinaya  
Nomor Registrasi : 1335130133  
Jurusan/Program : Pendidikan Luar Biasa  
Studi  
Tanggal Ujian : 08 Agustus 2017

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II



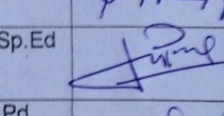
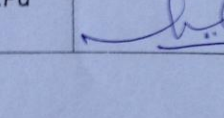
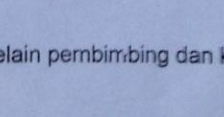


Drs. Bahrudin, M.Pd  
NIP. 196508161993031002



Dra. Ety Hasmavati, M.Pd  
NIP. 195610151982032002

**Panitia Ujian/Sidang Skripsi**

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Dr. Sofia Hartati, M.Si (Penanggung Jawab)*		22-8-2017
Dr. Anan Sutisna, M.Pd (Wakil Penanggung Jawab)**		22-8-17
Dr. Indina Tarjiah, M.Pd (Ketua Penguji)***		18-08-2017
Dra. Siti Nuraini P., M.Sp.Ed (Anggota)****		22-08-2017
Drs. Ibrahim Abidin, M.Pd (Anggota)****		11-08-2017

Catatan :

- \* Dekan FIP
- \*\* Wakil Dekan I
- \*\*\* Ketua Penguji
- \*\*\*\* Dosen Penguji selain pembimbing dan ketua penguji

**SURVEI KEPUASAN *STAKEHOLDER* TERHADAP PENYELENGGARAAN  
PENDIDIKAN INKLUSIF JENJANG SMA DI JAKARTA TIMUR  
(2017)**

**Wisnu Dwinaya**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan *stakeholder* terhadap penyelenggaraan pendidikan inklusif di Jakarta Timur. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode survei. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah 5 SMAN penyelenggara pendidikan inklusif di Jakarta Timur. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah teknik *purposive sampling*. Sampel dalam penelitian ini adalah 30 *stakeholder* dari 3 SMAN penyelenggara pendidikan inklusif di Jakarta Timur. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuisisioner. Teknik analisis data menggunakan statistik deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan *stakeholder* terhadap penyelenggaraan pendidikan inklusif di Jakarta Timur sudah puas. Hal ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi penyelenggaraan pendidikan inklusif untuk memperbaiki dan meningkatkan mutu pelayanan pendidikan inklusif sehingga *stakeholder* dapat terlayani dengan baik.

**Kata Kunci:** Kepuasan, *Stakeholder*, Pendidikan Inklusif

**SURVEY SATISFACTION STAKEHOLDERS OF THE IMPLEMENTATION  
OF EDUCATION INCLUSIVE LEVEL SENIOR HIGH SCHOOL IN EAST  
JAKARTA  
(2017)**

**Wisnu Dwinaya**

**ABSTRACT**

*This Research is purpose to know about the satisfication of stakeholder to the enforcement inclusive education in East Jakarta. The method that use in this research is survey method. The population used in this research are 5 inclusive senior high school in East Jakarta. This research is using purposive sampling to take the sample. The samples on this research are 30 stakeholders from 3 inclusive senior high school in East Jakarta. To collect the data in this research are using questionnaire. For analyze the data are using simple descriptive statistics. The conclusion in this research is the satisfaction of stakeholder to the enforcement of inclusive education in East Jakarta is good. This is expected to be an evaluation material to increase the quality from the service of inclusive education so the stakeholder can be well served.*

**Keywords:** *Satisfaction, Stakeholder, Inclusive Education*



## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, Mahasiswa Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta.

Nama : Wisnu Dwinaya  
No. Registrasi : 1335130133  
Jurusan : Pendidikan Luar Biasa  
Program Studi : Pendidikan Luar Biasa

Menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul "**Kepuasan Stakeholder Terhadap Penyelenggaraan Pendidikan Inklusif di Jakarta Timur**" adalah:

1. Dibuat dan diselesaikan saya sendiri, berdasarkan data yang diperoleh dari hasil penelitian bulan April 2017 sampai Juli 2017.
2. Bukan merupakan duplikat skripsi yang pernah dibuat oleh orang lain atau jiplakan hasil karya tulis orang lain dan bukan terjemahan karya tulis orang lain.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan saya bersedia bertanggung jawab akibat yang timbul jika pernyataan saya tidak benar.

Jakarta, 02 Agustus 2017

Pembuat pernyataan



Wisnu Dwinaya

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan Rahmat, Hidayah, dan Karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Kepuasan *Stakeholder* Terhadap Penyelenggaraan Pendidikan Inklusif jenjang SMA di Wilayah Jakarta Timur”**

Peneliti menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu peneliti ingin mengucapkan terimakasih kepada:

Pertama, kepada Dosen pembimbing Bapak Drs. Bahrudin, M.Pd dan Ibu Dra. Etty Hasmayati, M.Pd atas bimbingan, saran, dan motivasi yang di berikan selama ini.

Kedua, kepada Dr. Indina Tarjih, M.Pd selaku ketua program studi Pendidikan Luar Biasa serta seluruh dosen program studi Pendidikan Luar Biasa yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat selama peneliti mengikuti perkuliahan di program studi Pendidikan Luar Biasa Universitas Negeri Jakarta.

Ketiga, kepada kepala sekolah, guru, peserta didik berkebutuhan khusus, serta orang tua peserta didik berkebutuhan khusus di sekolah penyelenggara pendidikan inklusif di Jakarta Timur yang telah telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk melakukan penelitian di sekolah tersebut.

Keempat, kepada Keluarga dan rekan-rekan atas segala bantuan, doa, dukungan dan kesetiaan dalam penyusunan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini tidak sempurna. Untuk itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan dan perbaikan sehingga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembacanya dan dapat dikembangkan lebih lanjut.

Jakarta, 2 Agustus 2017

Peneliti

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....	i
ABSTRAK .....	ii
ABSTRACT .....	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GRAFIK .....	x
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	3
C. Pembatasan Masalah.....	4
D. Perumusan Masalah .....	5
E. Manfaat Penelitian .....	5
BAB II ACUAN TEORI .....	7
A. Kepuasan <i>Stakeholder</i> .....	7
B. <i>Stakeholder</i> .....	9
C. Hakikat Pendidikan Inklusif .....	26
D. Hasil Penelitian yang Relevan.....	39
BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....	41
A. Tujuan Penelitian .....	41
B. Tempat Dan Waktu Penelitian.....	41
C. Metode Penelitian .....	42
D. Populasi Dan Teknik Pengambilan Sampel .....	42
E. Teknik Pengumpulan Data dan Analisis Data .....	44
BAB IV HASIL PENELITIAN .....	48
A. Deskripsi Dan Analisis Data Keseluruhan .....	48
B. Deskripsi Dan Analisis Masing-Masing Indikator .....	53
1. Kepuasan Terhadap GPK .....	53

2. Kepuasan Terhadap Sarana Prasarana .....	59
3. Kepuasan Terhadap Kegiatan Pembelajaran .....	64
4. Kepuasan Terhadap Manajemen Sekolah .....	71
5. Kepuasan Terhadap Pembinaan Guru Regular .....	78
<b>BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI, SARAN</b>	
A. Kesimpulan .....	85
B. Implikasi .....	85
C. Saran .....	86
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>88</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Deskripsi Statistik Data Kepuasan Keseluruhan .....	50
Tabel 4.2	Daftar Distribusi Frekuensi Kepuasan Keseluruhan.....	51
Tabel 4.3	Daftar Distribusi Frekuensi Indikator Kepuasan Terhadap GPK .....	54
Tabel 4.4	Distribusi Indikator Kepuasan Terhadap GPK .....	56
Tabel 4.5	Daftar Distribusi Frekuensi Indikator Kepuasan Terhadap Sarana Prasarana.....	59
Tabel 4.6	Distribusi Indikator Kepuasan Terhadap Sarana Prasarana.....	61
Tabel 4.7	Daftar Distribusi Frekuensi Indikator Kepuasan Terhadap Kegiatan Pembelajaran.....	65
Tabel 4.8	Distribusi Indikator Kepuasan Terhadap Kegiatan Pembelajaran.....	67
Tabel 4.9	Daftar Distribusi Frekuensi Indikator Kepuasan Terhadap Manajemen Sekolah .....	72
Tabel 4.10	Daftar Distribusi Indikator Kepuasan Terhadap Manajemen Sekolah.....	74
Tabel 4.11	Daftar Distribusi Frekuensi Indikator Kepuasan Terhadap Pembinaan Guru Regular .....	79
Tabel 4.12	Distribusi Indikator Kepuasan Terhadap Pembinaan Guru Regular .....	81

## DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.1	Diagram Pie Kepuasan Stakeholder Keseluruhan.....	52
Grafik 4.2	Diagram Pie Indikator Kepuasan Terhadap GPK .....	55
Grafik 4.3	Diagram Pie Indikator Kepuasan Terhadap Sarana Prasarana ..	60
Grafik 4.4	Diagram Pie Indikator Kepuasan Terhadap Kegiatan Pembelajaran .....	66
Grafik 4.5	Diagram Pie Indikator Kepuasan Terhadap Manajemen Sekolah .....	73
Grafik 4.6	Diagram Pie Indikator Kepuasan Terhadap Pembinaan Guru Regular .....	80



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Di Indonesia, pendidikan inklusif sebenarnya telah dirintis sejak tahun 1986 namun dalam bentuk yang sedikit berbeda. Sistem pendidikan tersebut dinamakan Pendidikan Terpadu dan disahkan dengan Surat Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan No. 002/U/1986 tentang Penyelenggara Pendidikan Terpadu di Indonesia. Pada pendidikan terpadu, peserta didik penyandang disabilitas juga ditempatkan di sekolah umum namun mereka harus menyesuaikan diri pada system sekolah umum. Sehingga mereka harus dibuat “siap” untuk diintegrasikan ke dalam sekolah umum. Apabila ada kegagalan pada peserta didik, maka peserta didik yang akan dipandang bermasalah. Sedangkan yang dilakukan oleh pendidikan inklusi adalah sebaliknya, sekolah dibuat siap dan menyesuaikan diri terhadap kebutuhan peserta didik penyandang disabilitas. Apabila ada kegagalan pada peserta didik maka system dipandang yang bermasalah.

Pendidikan inklusi mencakup perubahan dan modifikasi dalam isi, pendekatan-pendekatan, struktur dan strategi yang dapat mengakomodasi kebutuhan semua peserta didik sesuai dengan kelompok usianya. Pendidikan inklusi juga dapat dipandang sebagai bentuk

kepedulian dalam merespon spektrum kebutuhan belajar peserta didik yang lebih luas, dengan maksud agar baik guru maupun peserta didik, keduanya memungkinkan merasa nyaman dalam keberagaman dan melihat keberagaman sebagai tantangan dan pengayaan dalam lingkungan belajar, keberagaman bukan sebagai masalah.

Dalam rangka mendukung program tersebut pemerintah menunjuk sekolah reguler dari tingkat SD, SMP, dan SMA/SMK untuk menyelenggarakan pendidikan inklusif. Dalam perkembangannya, sekarang ini semua sekolah diwajibkan untuk menerima dan melayani siswa berkebutuhan khusus

Salah satu cara peningkatan pelayanan pendidikan inklusif adalah dengan memperhatikan kepuasan pelanggan (*stakeholders*) yang terlibat dalam penyelenggaraan pendidikan tersebut. Kepuasan *stakeholders* tentang penyelenggaraan pendidikan inklusif merupakan hal penting untuk diketahui dalam rangka perbaikan mutu penyelenggaraan pendidikan inklusif tersebut.

Untuk dapat melaksanakan strategi dan kebijakan pengembangan jangka panjang penyelenggaraan pendidikan inklusif harus didukung oleh 5 aspek utama, yaitu governance, pendanaan, sumber daya manusia, peraturan perundang-undangan, dan penjaminan mutu.

Penjaminan mutu menjadi salah satu aspek yang penting dalam pengembangan pendidikan inklusif, mengingat penetapan standar

pendidikan yang bermutu memberi berbagai manfaat eksternal dan internal. Manfaat eksternal, yaitu meningkatkan kepercayaan dan kepuasan *stakeholders*, meningkatkan citra, dan menjamin peningkatan mutu layanan pendidikan inklusif. Sedangkan manfaat internal, yaitu meningkatkan sistem kerja yang lebih baik dan konsisten, meningkatkan efektivitas dan efisiensi, serta menjamin perbaikan berkesinambungan.

Kepuasan pelanggan merupakan ukuran untuk mengetahui apakah penyelenggaraan pendidikan inklusif sesuai dengan harapan pelanggan atau tidak. Harapan pelanggan senantiasa merefleksikan aspek aktivitas dan layanan penyelenggaraan pendidikan inklusif. Kepuasan pelanggan merupakan prediktor kuat dari loyalitas pelanggan dan perbaikan berkelanjutan dari produk dan layanan penyelenggaraan pendidikan inklusif.

Berdasarkan uraian tersebut, perlu dilakukan survey tentang kepuasan *stakeholders* terhadap penyelenggaraan pendidikan inklusif. Pada penelitian ini survey dilakukan terbatas hanya di wilayah Jakarta Timur.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah seperti yang telah dikemukakan diatas, maka dapat dikemukakan beberapa masalah yang dapat diidentifikasi sebagai berikut;

1. Bagaimanakah kepuasan *stakeholder* terhadap penyelenggaraan pendidikan inklusi?
2. Bagaimanakah kepuasan *stakeholder* terhadap pelayanan akademik SMA penyelenggara inklusi di Jakarta Timur ?
3. Bagaimanakah kepuasan *stakeholder* terhadap kinerja GPK di SMA penyelenggara inklusi di Jakarta Timur ?
4. Bagaimana kepuasan *stakeholder* terhadap sarana dan prasarana di SMA penyelenggara inklusi di Jakarta Timur ?

### **C. Pembatasan Masalah**

Bedasarkan pemaparan identifikasi masalah yang telah dikemukakan di atas, peneliti membatasi ruang lingkup permasalahan yang diteliti hanya terbatas pada kepuasan pelanggan (*stakeholder*) di sekolah menengah atas negeri (SMAN) di Jakarta Timur. Yang mana kepuasan pelanggan yang dimaksud meliputi :

1. Kepuasan terhadap guru pembimbing khusus
2. Kepuasan terhadap sarana prasarana
3. Kepuasan terhadap pembinaan guru reguler
4. Kepuasan terhadap kegiatan pembelajaran
5. Kepuasan terhadap manajemen penyelenggaraan pendidikan inklusif

#### **D. Perumusan Masalah**

Berdasarkan pembatasan masalah diatas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut: “Bagaimanakah Kepuasan Pelanggan (*Stakeholder*) Terhadap Penyelenggaraan Pendidikan Inklusif jenjang SMA di Jakarta Timur ?”

#### **E. Manfaat Penelitian**

##### **1. Manfaat teoritis**

Mengetahui bagaimana kepuasan stakeholder terhadap penyelenggaraan pendidikan inklusi.

##### **2. Manfaat Praktis**

- a. Peserta Didik Berkebutuhan Khusus; agar dapat meningkatkan kemampuan akademik dan non akademiknya di sekolah pendidikan inklusi dengan mendapatkan pelayanan yang baik.
- b. Kepala Sekolah dan Guru; agar lebih mudah dalam memberikan pengarahan mengenai pendidikan inklusi dan peserta didik berkebutuhan khusus kepada orangtua peserta didik dan sebagai acuan dalam memberikan pelayanan dan meningkatkan kinerja terhadap penyelenggaraan pendidikan inklusi.
- c. Orangtua; agar lebih memahami konsep peserta didik berkebutuhan khusus dan pendidikan inklusi, sehingga tidak ada

lagi pandangan negatif ataupun sikap yang tidak baik terhadap peserta didik berkebutuhan khusus dan

- d. Peneliti; agar dapat menambah wawasan peneliti mengenai kepuasan stakeholder terhadap penyelenggaraan pendidikan inklusi.

## BAB II

### ACUAN TEORETIK

#### A. Kepuasan Pelanggan ( *Stakeholder* )

Kepuasan pelanggan merupakan konsekuensi dari perbandingan yang dilakukan oleh *stakeholders* yang membandingkan antara tingkatan dari manfaat yang dirasakan terhadap manfaat yang diharapkan.. Menurut Guiltnan (1997) dalam rangka menciptakan kepuasan *stakeholders* suatu produk harus mampu menawarkan kualitas dan juga pelayanannya.

Menurut Kotler kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan persepsi atau kesanya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan digambarkan sebagai suatu evaluasi terhadap surprise yang melekat pada suatu pengakuisisian produk atau jasa dan pengalaman penggunaannya.<sup>1</sup>

Kepuasan pelanggan menurut Richard Gerson adalah persepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui.<sup>2</sup>

Sedangkan menurut Kotler dan Armstong mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkatan dimana kinerja anggapan produk sesuai dengan ekspektasi pembeli.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> Kotler, *Manajemen Pemasaran*,(Jakarta: PT Prenhallindo, 2000), h.42

<sup>2</sup>Richard Gerson, *Mengukur Pelanggan:Panduan Menciptakan Pelayanan Bermutu*(Jakarta: Penerbit PPM. 2002),h.3



Berdasarkan kedua teori diatas, maka kepuasan pelanggan terletak pada ekspektasi pelanggan terhadap suatu produk. Pelanggan akan merasa puas jika produk yang mereka konsumsi sesuai dengan yang pelanggan inginkan akan produk tersebut.

Mowen dan Minor mendefinisikan kepuasan pelanggan adalah sebagai keseluruhan sikap yang ditunjukkan konsumen atas barang dan jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya.<sup>4</sup>

Selanjutnya, Kotler mendefinisikan bahwa kepuasan adalah perasaan seseorang tentang kesenangan atau kekecewaan yang dihasilkan dari membandingkan kinerja produk yang dirasakan dengan harapannya.<sup>5</sup>

Baik Mowen, Minor dan Kotler menekankan bahwa kepuasan pelanggan terletak kepada sikap yang ditunjukkan oleh pelanggan pasca mereka menggunakan suatu produk, sikap itu bias menunjukkan mereka senang atau mereka kecewa. Kesenangan pelanggan ini diindikasikan bahwa pelanggan puas, sebaliknya jika pelanggan kecewa bias dikatakan bahwa mereka tidak puas.

Dengan demikian, kemungkinan kepuasan *stakeholders* terhadap penyelenggaraan pendidikan inklusif adalah: 1) menjadi puas/senang jika

---

<sup>3</sup>Philip Kotler dan Gary Armstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran, Edisi Keduabelas, Jilid1* (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2008),h.16

<sup>4</sup>John C. Mowen dan Michael Minor, *Perilaku Konsumen, Edisi Kelima, Jilid2* (Jakarta: Penerbit Erlangga,2002),h.89

<sup>5</sup>Philip Kotler, et al. *Marketing Management : An Asian Perspective, Fifth Edition* (Jurong: Pearsom Education South Asia, 2009),h.136

kualitas pelayanan yang diterima lebih baik dari perkiraannya, 2) menjadi biasa saja jika kualitas pelayanan yang terima sama dengan perkiraannya, dan 3) menjadi kecewa jika kualitas pelayanan yang diterima lebih jelek dari perkiraannya.

## **B. Stakeholder**

Konsep stakeholder pada awalnya dikenal dan digunakan dalam dunia usaha dan bisnis. Namun, dewasa ini konsep tersebut mulai berkembang dan digunakan di berbagai bidang, salah satunya dalam bidang pendidikan. Istilah stakeholder itu sendiri terbangun dari dua kata, yakni *stake* dan *holder*. *Stake* berarti tonggak, *to give support*, dan *holder* yang berarti pemegang (Maran:2007). Dalam dunia pendidikan, *stakeholder* dapat dideskripsikan sebagai orang yang menjadi pemegang sekaligus pemberi support terhadap pendidikan maupun lembaga pendidikan.

Dengan demikian dapat diartikan pula, *stakeholder* adalah orang-orang atau badan yang berkepentingan langsung atau tidak langsung terhadap kegiatan pendidikan di sekolah. Kelembagaan yang dianjurkan dibentuk untuk meningkatkan peranserta masyarakat dalam memajukan pendidikan, menurut UU No 20 Tahun 2003, pasal 56 adalah berupa Dewan Pendidikan, dan Komite Sekolah. Ketua dan anggota kedua lembaga tersebut dapat digolongkan sebagai *stakeholder*

## 1. **Macam – macam *Stakeholder*.**

Berdasarkan kekuatan, posisi penting, dan pengaruh stakeholder terhadap suatu isu, stakeholder dapat dikategorikan kedalam beberapa kelompok yaitu stakeholder primer, sekunder dan stakeholder kunci.

### a. *Stakeholder* Utama (Primer)

*Merupakan stakeholder* yang memiliki kaitan kepentingan secara langsung dengan suatu kebijakan, program, dan proyek. Mereka harus ditempatkan sebagai penentu utama dalam proses pengambilan keputusan. Contohnya : Masyarakat dan tokoh masyarakat, masyarakat yang terkait dengan proyek, yakni masyarakat yang di identifikasi akan memperoleh manfaat dan yang akan terkena dampak (kehilangan tanah dan kemungkinan kehilangan mata pencaharian) dari proyek ini. Sedangkan tokoh masyarakat adalah anggota masyarakat yang oleh masyarakat ditokohkan di wilayah itu sekaligus dianggap dapat mewakili aspirasi masyarakat. Di sisi lain, stakeholders utama adalah juga pihak manajer Publik yakni lembaga/badan publik yang bertanggung jawab dalam pengambilan dan implementasi suatu keputusan.

b. *Stakeholder* Pendukung (Sekunder)

Merupakan *stakeholder* yang tidak memiliki kaitan kepentingan secara langsung terhadap suatu kebijakan, program, dan proyek, tetapi memiliki kepedulian, sehingga mereka turut bersuara dan berpengaruh terhadap sikap masyarakat dan keputusan legal pemerintah. Termasuk dalam kelompok ini adalah: 1) Lembaga (Aparat) pemerintah dalam suatu wilayah tetapi tidak memiliki tanggung jawab langsung, 2) Lembaga pemerintah yang terkait dengan isu tetapi tidak memiliki kewenangan secara langsung dalam pengambilan keputusan, 3) Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) setempat yang bergerak di bidang yang bersesuaian dengan rencana, manfaat, dan dampak yang muncul, 4) Perguruan Tinggi, dan 5) Pengusaha (Badan Usaha) yang terkait

c. *Stakeholder* Kunci

Merupakan *stakeholder* yang memiliki kewenangan secara legal dalam hal pengambilan keputusan. Termasuk dalam kelompok ini adalah unsur eksekutif sesuai levelnya, legislatif dan instansi. Contoh: *stakeholder* kunci untuk suatu keputusan untuk suatu proyek pada tingkat kabupaten adalah: 1) Pemerintah Kabupaten, 2) DPR Kabupaten, dan 3) Dinas yang membawahi langsung proyek yang bersangkutan.

## 2. Komponen *Stakeholder* Pendidikan

Agar tatakelola pendidikan benar-benar dapat terintegrasi dalam pembangunan nasional, yang akuntabilitasnya bukan saja tanggungjawab pemerintah melainkan sudah menjadi tanggungjawab semua lapisan masyarakat. Pembangunan pendidikan diharapkan dapat mewujudkan pendidikan nasional yang berkualitas. Demikian pula halnya dengan pendidikan inklusif yang sangat membutuhkan peran serta semua lapisan masyarakat. Guna mewujudkan hal tersebut diperlukan kerja sama antara penyelenggara pendidikan dengan semua komponen *stakeholder* pendidikan. Kerjasama yang dilakukan hendaknya juga memperhatikan dan mempertimbangkan harapan-harapan dari para *stakeholder* pendidikan. Adapun *stakeholder* pendidikan tersebut adalah:

- a. Masyarakat Lokal
- b. Orang Tua
- c. Negara/Pemerintah
- d. Peserta Didik
- e. Pengelola/Penyelenggara Pendidikan

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan *stakeholders* ketika terlibat dalam penyelenggaraan pendidikan inklusif adalah kebutuhan dan keinginan yang dirasakan olehnya pada saat melakukan berbagai

aktivitas terkait pendidikan inklusif. Pengalaman masa lalu sebelum terlibat dalam penyelenggaraan pendidikan inklusif dan pengalaman teman-teman yang telah lebih dulu terlibat juga turut mempengaruhi. Kualitas penyelenggaraan pendidikan inklusif juga mempunyai hubungan yang erat dengan kepuasan tersebut.

#### **a) Guru**

Guru memiliki peranan penting dalam proses pendidikan formal, guru juga merupakan faktor penentu tinggi rendahnya kualitas hasil pendidikan. Adapun dalam Undang-Undang Guru dan Dosen Nomor 14 tahun 2005 dijelaskan bahwa :

“Guru adalah pendidik profesional dengan tugas utama mendidik, mengajar, membimbing, mengarahkan, melatih, menilai, dan mengevaluasi peserta didik pada pendidikan anak usia dini jalur pendidikan formal, pendidikan dasar, dan pendidikan menengah.”<sup>6</sup>

Dari pengertian tersebut guru merupakan orang yang bekerja di sekolah atau satuan pendidikan yang memiliki tugas utama mendidik sampai dengan melakukan evaluasi pada peserta didik pada jenjang pendidikan anak usia dini sampai pendidikan menengah.

---

<sup>6</sup>Kementrian Agama, *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2005 Tentang Guru dan Dosen* (<http://kepri.kemenag.go.id/file/file/UndangUndang/lysc1391498449.PDF>), h. 2. Diunduh pada tanggal 6 agustus 2014.

Menurut Danim dan Khairil guru-guru yang memiliki kriteria profesional akan mampu menjalankan fungsi utamanya untuk mewujudkan proses pendidikan dan pembelajaran untuk mencapai tujuan pendidikan nasional secara efektif dan efisien.<sup>7</sup> Maka dari itu seorang guru harus memiliki kompetensi yang sudah diatur dalam Undang-Undang agar dapat mencapai tujuan pendidikan nasional.

Guru termasuk tenaga pendidik dan menurut Al-Hasyimi mengemukakan bahwa pendidik adalah individu yang dengan sengaja melakukan pengajaran atau pembimbingan, agar dibawah pengajaran atau pembimbingannya dapat tumbuh dan berhasil dalam menjalankan kehidupannya.<sup>8</sup>

Maka dapat disimpulkan bahwa guru ialah individu yang dengan sengaja bekerja di sekolah atau satuan pendidikan yang memiliki tugas utama mendidik sampai mengevaluasi pada peserta didik, agar dibawah didikannya peserta didik dapat tumbuh dan berhasil dalam menjalan kehidupannya. Supaya dapat mecapai tujuan tersebut guru harus memiliki kompetensi pedagogis, kompetensi sosial, dan kompetensi profesional.

Pada jenjang sekolah dasar guru terdiri atas guru kelas dan guru mata pelajaran (Pendidikan Agama serta Pendidikan Jasmani

---

<sup>7</sup>Murip Yahya, *Profesi TENAGA KEPENDIDIKAN*, (Bandung: Pustaka setia, 2003)h. 24.

<sup>8</sup>*ibid.*,h. 25.



dan Kesehatan). Dalam kaitannya dengan penyelenggaraan pendidikan inklusif guru disekolah tidak hanya guru kelas dan guru mata pelajaran tetapi harus ada guru pendidikan khusus (GPK), inilah yang membedakan sekolah dasar penyelenggara pendidikan inklusif dengan yang tidak menyelenggarakan pendidikan inklusif. Dari masing-masing guru diatas memiliki tugas, dan kedudukan yang dijelaskan seperti di bawah ini.

#### 1) Guru kelas

Guru kelas adalah pendidik/pengajar pada suatu kelas tertentu di sekolah dasar yang sesuai dengan kualifikasi yang dipersyaratkan, bertanggungjawab atas pengelolaan pembelajaran dan administrasi kelasnya. Kelas yang dipegangnya tidak menetap, dapat berubah ubah pada setiap tahun pelajaran sesuai dengan kondisi sekolah. Guru kelas biasanya ada pada kelas-kelas bawah, yaitu kelas 1, 2 dan 3. Guru kelas ditetapkan oleh sekolah sesuai dengan kebutuhan sekolah. Tugas guru kelas antara lain sebagai berikut:

- a) Menciptakan iklim belajar yang kondusif sehingga anak-anak merasa nyaman belajar di kelas ataupun sekolah.
- b) Menyusun dan melaksanakan asesmen pada peserta didik untuk mengetahui kemampuan dan kebutuhannya.

- c) Menyusun program individual (PPI) bersama-sama dengan guru pendidikan khusus.
  - d) Melaksanakan kegiatan belajar-mengajar dan mengadakan penilaian untuk semua mata pelajaran (kecuali Pendidikan Agama serta Pendidikan Jasmani dan Kesehatan) yang menjadi tanggung jawabnya.
  - e) Memberikan program remedi pengajaran, pengayaan/percepatan bagi siswa yang membutuhkan.
  - f) Melaksanakan administrasi kelas sesuai dengan bidang tugasnya.
- 2) Guru Mata Pelajaran

Guru mata pelajaran adalah guru yang mengajar mata pelajaran tertentu sesuai kualifikasi yang dipersyaratkan. Di sekolah dasar, biasanya untuk mata pelajaran Pendidikan Agama dan Pendidikan Jasmani dan Kesehatan diajarkan oleh guru mata pelajaran, sedangkan mata pelajaran lain oleh guru kelas. Tetapi ada sekolah-sekolah besar (yang memiliki lebih dari 12 rombongan belajar) dan tenaga gurunya cukup banyak, biasanya untuk kelas akhir (IV, V, dan VI) setiap mata pelajaran diajarkan oleh guru mata pelajaran. Tugas guru mata pelajaran antara lain sebagai berikut:

- a) Menciptakan iklim belajar yang kondusif sehingga anak-anak merasa nyaman belajar di kelas ataupun sekolah.
- b) Menyusun dan melaksanakan asesmen pada peserta didik untuk mengetahui kemampuan dan kebutuhannya.
- c) Menyusun program individual (PPI) bersama-sama dengan guru pendidikan khusus.
- d) Melaksanakan kegiatan belajar-mengajar dan mengadakan penilaian kegiatan belajar-mengajar untuk mata pelajaran yang menjadi tanggung jawabnya.
- e) Memberikan program remedi pengajaran, pengayaan/percepatan bagi siswa yang membutuhkan.

Guru mata pelajaran ditetapkan berdasarkan kualifikasi sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan oleh sekolah serta berkedudukan di sekolah dasar ditempat ia mengajar.

### 3) Guru Pendidikan Khusus

Guru pendidikan khusus adalah guru yang mempunyai latar belakang pendidikan luar biasa atau yang pernah mendapat pelatihan khusus tentang pendidikan luar biasa.

Tugas guru pendidikan khusus sebagai berikut:

- a) Menyusun instrumen asesmen pendidikan bersama-sama dengan guru kelas dan guru mata pelajaran

- b) Membangun sistem koordinasi antara guru, pihak sekolah dengan orang tua siswa.
- c) Memberikan bimbingan kepada anak-anak berkebutuhan khusus, sehingga anak mampu mengatasi hambatan atau kesulitannya dalam belajar.
- d) Memberikan bantuan (sharing pengalaman) kepada guru kelas dan guru mata pelajaran agar dapat memberikan pelayanan pendidikan kepada peserta didik berkebutuhan khusus.

#### **b) Kegiatan Pembelajaran**

Sekolah merupakan lembaga formal yang diperuntukkan terjadinya interaksi pembelajaran antara guru dan siswa yang kemudian dinamakan kegiatan pembelajaran. Subjek kegiatan pembelajaran adalah guru dan siswa, namun peranan guru untuk mengembangkan kegiatan pembelajaran tidak bisa hanya dilakukan oleh guru semata. Maka dalam hal ini elemen sekolah sangat berpengaruh dalam merencanakan, melaksanakan, dan mengevaluasi kegiatan pembelajaran. penyuksesan kegiatan pembelajaran oleh sekolah artinya adalah kegiatan pembelajaran merupakan tugas semua elemen sekolah seperti kepala sekolah,

wakil kepala sekolah bidang kurikulum, kesiswaan, dan guru yang bekerja sama dalam menentukan arah tujuan pembelajaran.

Kegiatan pembelajaran harus berorientasi pada standar proses pendidikan, yakni standar nasional pendidikan yang berkaitan dengan pelaksanaan pembelajaran pada satu satuan pendidikan untuk mencapai standar kompetensi lulusan (PP. No. 19 Tahun 2005 Bab I pasal 6).<sup>9</sup> Standar proses berisi mengenai kriteria minimal proses pembelajaran pada satuan pendidikan dasar dan menengah di seluruh wilayah Indonesia.

Menurut Hamdani kegiatan pembelajaran adalah proyeksi guru mengenai kegiatan yang harus dilakukan siswa selama pembelajaran berlangsung. Seperti tujuan, isi materi metode dan penilaian yang disusun dalam perencanaan yang harus memiliki tahapan atau rentetan kegiatan sebelum adanya proses belajar-mengajar dikelas.<sup>10</sup>

Sedangkan menurut Suryosubroto dalam bukunya menyatakan bahwa kegiatan pembelajaran sebagai proses yang dapat mengandung dua pengertian yaitu rentetan tahapan atau fase dalam mempelajari sesuatu dan dapat pula berarti sebagai

---

<sup>9</sup>Abdul Majid, *Strategi Pembelajaran*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2013), h. 37.

<sup>10</sup>Hamdhani, *Strategi Belajar dan Mengajar*(Bandung : CV Pustaka Setia, 2011), h. 56.

rentetan kegiatan perencanaan oleh guru, pelaksanaan kegiatan sampai evaluasi.<sup>11</sup>

Hal itupun senada dengan pendapat dari Abdul Majid yang menyatakan bahwa guru harus mampu dalam mengelola kegiatan pembelajaran. Dalam hal ini merupakan sebuah komponen kompetensi yang mencakup 1) penyusunan perencanaan, 2) pelaksanaan interaksi belajar-mengajar, 3) penilaian prestasi, 4) dan pelaksanaan tindak lanjut hasil penilaian.<sup>12</sup>

Aktivitas proses pembelajaran dibentuk dengan interaksi belajar mengajar dalam suasana yang edukasi, menyenangkan dan membuat siswa menganalisis suatu masalah. Demikian akan tercapai tujuan intruksional dalam kegiatan pembelajaran. Knirk dan Gustafson mengemukakan bahwa kegiatan pembelajaran merupakan proses yang sistematis melalui tahapan rancangan, pelaksanaan dan evaluasi.<sup>13</sup>

Maka atas empat pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa kegiatan pembelajaran merupakan komponen proses atau kegiatan yang harus dimiliki oleh guru, proses itu terdapat empat tahapan yakni 1) perencanaan pembelajaran, 2) pelaksanaan pembelajaran, 3) proses evaluasi sedangkan untuk proses tindak

---

<sup>11</sup>Suryosubroto, *op.cit.*, h. 16

<sup>12</sup>Abdul Majid, *op.cit.*, h.6

<sup>13</sup> Syaiful Sagala, *op.cit.*,h. 64

lanjut yang dikemukakan oleh Abdul Majid sering dikategorikan pada kegiatan evaluasi pembelajaran yang terbagi atas beberapa tahapan.

### **c) Management Sekolah**

Sekolah adalah suatu tempat bagi para murid untuk menuntut ilmu, dalam sekolah banyak kegiatan yang terjadi, banyak pula yang perlu diatur. Contohnya saja dalam hal penyeleksian murid baru pada awal tahun ajaran, entah itu dari segi kemampuan yang dimiliki anak maupun faktor umur. Banyak pula sarana-prasarana yang harus diperhatikan, manajemen keuangan, para tenaga kerja yang ada entah itu guru maupun para staf, pemberdayaan masyarakat, serta kurikulum yang harus disesuaikan.

Dalam hal ini maka sekolah sebagai suatu lembaga/organisasi yang bergerak dalam bidang pendidikan juga memerlukan adanya proses manajerial yang diketuai oleh sang manajer yaitu kepala sekolah.

Menurut Griffin manajemen dalam organisasi adalah aktivitas manajerial dasar meliputi perencanaan dan pengambilan keputusan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian. Manajer terlibat dalam aktivitas ini untuk mengkombinasikan



sumber daya manusia, finansial, fisik, dan informasi secara efisien dan efektif dan untuk bekerja mencapai tujuan organisasi. <sup>14</sup>

Sedangkan menurut Nanang Fattah manajemen sering diartikan sebagai ilmu, kiat dan profesi. Dikatakan sebagai ilmu oleh Luther Gulick karena manajemen dipandang sebagai suatu bidang pengetahuan yang secara sistematis berusaha memahami mengapa dan bagaimana orang bekerja sama. Dikatakan sebagai kiat oleh Follet karena manajemen mencapai sasaran melalui cara-cara dengan mengatur orang lain menjalankan dalam tugas. Dipandang sebagai profesi karena manajemen dilandasi oleh keahlian khusus untuk mencapai suatu prestasi manajer, dan para profesional dituntut oleh suatu kode etik. <sup>15</sup>

Menurut James A.F. Stoner dalam bukunya "*Management*" (1982) mengemukakan "Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya-sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan yang telah ditetapkan". <sup>16</sup>

---

<sup>14</sup>Griffin, *Manajemen*, (Jakarta: Erlangga, 2003), h. 8

<sup>15</sup>Nanang Fattah, *Op. cit*, h 1

<sup>16</sup> Muhammad Rohman, Sofan Amri. *Manajemen Pendidikan: Analisis dan solusi terhadap kinerja manajemen kelas dan strategi pengajaran yang efektif*. ( Jakarta: PT.Prestasi Pustakaraya, 2012), h. 11

Sedangkan menurut Stoner “Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan serta pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dengan penggunaan sumber daya-sumber daya lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan”.<sup>17</sup>

Dari beberapa teori di atas yang telah dikemukakan oleh para ahli, maka dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah suatu proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan dari semua faktor dan sumber daya, guna mencapai tujuan yang diharapkan oleh semua pihak.

Manajemen sekolah berarti suatu proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan dari semua komponen yaitu kesiswaan, kurikulum, tenaga kependidikan, sarana-prasarana, keuangan, lingkungan, serta kegiatan belajar mengajar, guna mencapai tujuan yang diharapkan oleh semua pihak.

#### 1) Komponen Manajemen Sekolah

Dalam hal ini hanya tiga komponen yang akan dijelaskan dalam komponen manajemen sekolah inklusi.

---

<sup>17</sup>*Ibid*

a) Manajemen Kesiswaan

Penerimaan siswa merupakan hal yang penting yang menjadi salah satu perhatian sekolah. Sekolah-sekolah pada umumnya memiliki kriteria-kriteria tersendiri untuk mengatur syarat-syarat bagi para calon siswa untuk memasuki sekolah.

Manajemen kesiswaan menurut E. Mulyasa adalah, penataan dan pengaturan terhadap kegiatan yang berkaitan dengan peserta didik, mulaimasuk sampai dengan keluarnya peserta didik tersebut dari suatu sekolah.<sup>18</sup>

b) Manajemen Sarana-prasarana

Sarana-prasarana adalah seperangkat peralatan dan perlengkapan penunjang berjalannya suatu proses pendidikan, khususnya proses belajar mengajar di suatu sekolah.

Manajemen sarana dan prasarana pendidikan bertugas mengatur dan menjaga sarana dan prasarana pendidikan agar dapat memberikan kontribusi secara optimal dan berarti pada jalannya proses pendidikan.<sup>19</sup>

---

<sup>18</sup>E. Mulyasa. *Op.cit*, h 46

<sup>19</sup>E. Mulyasa, *Op.cit*,. h. 49-50

Dalam hal ini maka sarana dan prasarana harus dijaga dengan baik agar proses pendidikan dapat berjalan dengan efektif dan efisien.

c) Manajemen Keuangan

Keuangan menjadi hal yang sangat penting dalam sebuah lembaga, apapun itu bentuknya. Dalam bidang pendidikan khususnya sekolah yang juga bersentuhan dengan keuangan membutuhkan adanya manajemen dalam hal keuangannya, entah itu uang masuk maupun uang keluar.

Manajemen dalam hal keuangan merupakan “komponen produksi yang menentukan terlaksananya kegiatan-kegiatan proses belajar-mengajar di sekolah bersama komponen-komponen lain”.<sup>20</sup> Dengan itu manajemen keuangan ini menjadi hal yang harus diperhatikan oleh manajer sekolah, karena dengannya ditentukan proses belajar-mengajar dapat berjalan atau tidak.

---

<sup>20</sup>*Ibid.*, h. 47

### **C. Hasil Penelitian yang Relevan**

Hasil penelitian yang relevan dengan penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Cicilia Dewi Puspita Saritentang harapan guru reguler terhadap penyelenggaraan pendidikan inklusif. Penelitian ini dilakukan di sekolah dasar penyelenggara pendidikan inklusif di Jakarta Timur pada tahun 2016. Adapun metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif kuantitatif, dan pendekatan kuantitatif melalui survei.

Berdasarkan hasil temuan dalam penelitian ini diketahui bahwa harapanguru terhadap penyelenggaraan pendidikan inklusif menunjukkan tingkat harapan tinggi. Artinya, guru bersikap positif terhadap berbagai aspek dalam penyelenggaraan pendidikan inklusif. Meskipun terdapat perbedaan dalam subjek dan variabel yang diteliti, akan tetapi penelitian ini memiliki ruang lingkup dan sasaran yang sama yaitu harapan terhadap penyelenggaraan pendidikan inklusif.

Hasil penelitian lain yang cukup relevan dengan penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Hanifah Firdaini tentang persepsi kepala sekolah terhadap penyelenggaraan pendidikan inklusif jenjang sekolah dasar di Jakarta Timur. Adapun metode yang digunakan adalah survei deskriptif.

Hasil temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi kepala sekolah sudah baik. Meskipun subjek dan variabel yang diteliti berbeda, namun penelitian ini memiliki sasaran yang sama yaitu penyelenggaraan pendidikan inklusif di Jakarta Timur.

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### A. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk Mendapatkan gambaran secara empiris tentang kepuasan *stakeholder* terhadap penyelenggaraan pendidikan inklusif di Jakarta Timur, yang meliputi:

1. Kepuasan terhadap guru pembimbing khusus
2. Kepuasan terhadap sarana prasarana
3. Kepuasan terhadap pembinaan guru reguler
4. Kepuasan terhadap kegiatan pembelajaran
5. Kepuasan terhadap manajemen penyelenggaraan pendidikan inklusif

#### B. Tempat dan Waktu Penelitian

##### 1. Tempat

Penelitian ini dilaksanakan di SMA Negeri penyelenggara pendidikan inklusif di Jakarta Timur, yaitu :

No	Sekolah
1	SMAN 36 JAKARTA
2	SMAN 64 JAKARTA
3	SMAN 98 JAKARTA

## **2. Waktu**

Penelitian ini dilaksanakan antara bulan April sampai dengan bulan Juli 2017 dengan urutan tahapan sebagai berikut: a) mengajukan proposal penelitian, b) mempresentasikan proposal dalam seminar usulan penelitian, c) menyusun teori yang berhubungan dengan penelitian, d) menyusun instrument penelitian, f) mengurus ijin penelitian, g) pelaksanaan penelitian, h) pengolahan data, dan i) penyusunan laporan penelitian.

## **C. Metode Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey. Metode survey adalah metode penelitian yang dilakukan pada populasi besar tetapi data yang dipelajari adalah data sampel yang diperoleh dari populasi tersebut.



## D. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel

### 1. Populasi

Populasi yang digunakan pada penelitian ini adalah *stakeholder* di 5 SMAN penyelenggara pendidikan inklusif di Jakarta Timur. Dengan rincian sebagai berikut :

No	Sekolah
1	SMAN 11 JAKARTA
2	SMAN 36 JAKARTA
3	SMAN 54 JAKARTA
4	SMAN 64 JAKARTA
5	SMAN 98 JAKARTA

Dari 5 sekolah penyelenggara pendidikan inklusif tersebut, hanya 3 sekolah penyelenggara pendidikan inklusif yang bersedia dijadikan tempat penelitian. Berikut adalah sekolah penyelenggara pendidikan inklusif yang bersedia dijadikan tempat penelitian:

No	Sekolah
1	SMAN 36 JAKARTA
2	SMAN 64 JAKARTA
3	SMAN 98 JAKARTA

## 2. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan peneliti adalah teknik *purposive sampling*. Teknik *purposive sampling* digunakan untuk menentukan sample sesuai dengan tujuan penelitian ini, yaitu stakeholder di sekolah pendidikan inklusif yang meliputi kepala sekolah, guru regular, orangtua siswa ABK, dan siswa ABK. Berikut adalah data jumlah sampel yang diambil:

No	Sekolah	Sampel Stakeholder
1	SMAN 36 JAKARTA	10
2	SMAN 64 JAKARTA	10
3	SMAN 98 JAKARTA	10
Jumlah		30

## E. Teknik Pengumpulan Data dan Analisis Data

### 1. Teknik Pengumpulan Data

Untuk menjaring data tentang kepuasan *stakeholder* terhadap penyelenggaraan pendidikan inklusif dikembangkan instrumen berbentuk kuesioner sesuai dengan stakeholder yang akan mengisi kuesioner tersebut, yaitu: 1) orangtua siswa ABK, 2) guru regular, 3) siswa ABK, dan 4) kepala sekolah. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan skala likert dengan 5 pilihan, rentang skor yang digunakan

dari 1-5 dengan pilihan Sangat Puas (SP) diberi skor 5, Puas (P) diberi skor 4, Cukup Puas (CP) diberi skor 3, Tidak Puas (TP) diberi skor 2, dan Sangat Tidak Puas (STP) diberi skor 1.

## **2. Analisis Data**

Data yang terkumpul dianalisis dengan menggunakan teknik analisis deskriptif. Melalui teknik ini data yang diperoleh melalui kuesioner kemudian dianalisis dan dideskripsikan untuk masing-masing permasalahan penelitian. Selanjutnya dideskripsikan berdasarkan indikator dari permasalahan untuk kemudian ditarik suatu kesimpulan.

## **3. Definisi Konseptual Variabel**

Kepuasan stakeholder memiliki kecenderungan untuk mengukur positif atau negatif terhadap penyelenggaraan pendidikan inklusif yang sudah berjalan dengan maksimal atau belum maksimal.

## **4. Definisi Operasional Variabel**

Kepuasan stakeholder adalah skor yang diperoleh setelah mengisi kuesioner. Skor ini menggambarkan kemampuan yang dimiliki stakeholder untuk melihat hasil positif atau negatif mengenai

penyelenggaraan pendidikan inklusif di Jakarta timur yang berdasarkan dari dimensi kognisi.

### 5. Kisi - kisi instrumen

Variabel	Dimensi	Indikator	No Butir	Jumlah
Kepuasan Stakeholder Terhadap Penyelenggaraan Pendidikan Inklusif di Wilayah jakarta Timur	Kognitif	Guru pembimbing khusus	1,2,3,4	4
		Sarana prasarana	5,6,7,8,9	5
		Kegiatan pembelajaran	10,11,12, 13,14,15, 16	7
		Manajemen sekolah	17,18,19, 20,21,22, 23	7
		Pembinaan guru regular	24,25,26, 27,28	5
		<b>Jumlah</b>		

## **6. Uji Persyaratan Instrumen**

### **a. Uji Validitas**

Untuk pengujian validitas instrumen digunakan validitas konstruk dengan cara meminta pendapat para ahli (*judgement expert*) mengenai instrumen yang telah dibuat. Instrumen dikonsultasikan dengan pembimbing kemudian diujikan kepada ahli di bidang penelitian dan kePLBan.

### **b. Uji Realibilitas**

Instrumen yang telah disetujui dan dinyatakan valid oleh para ahli dapat dinyatakan *reliable*.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

Pada bab ini akan disajikan data penelitian dalam bentuk tabel yang disertai dengan deskripsi dan analisis data secara keseluruhan maupun deskripsi dan analisis data berdasarkan indikator kepuasan stakeholder terhadap penyelenggaraan pendidikan inklusif di Jakarta Timur.

Data penelitian ini diperoleh dari 3 sekolah menenga atas negeri penyelenggara pendidikan inklusif di Jakarta Timur dengan mengukur indikator dari variabel penelitian. Data hasil penelitian ini dideskripsikan untuk memperoleh gambaran tentang kepuasan stakeholder terhadap penyelenggaraan pendidikan inklusif di Jakarta Timur.

Data hasil penelitian ini adalah hasil penjabaran dari distribusi data berupa rata-rata, median, modus, standar deviasi, skor tertinggi, dan skor terendah. Untuk melihat data perindikator yang dilihat berdasarkan nilai yang tertinggi dan yang terendah menggunakan interpretasi skor yang dibagi menjadi lima kategori yaitu sangat puas, puas, cukup puas, tidak puas, dan sangat tidak puas.

#### **A. Deskripsi Dan Analisis Data Keseluruhan**

Berikut ini adalah deskripsi data baik secara keseluruhan maupun masing-masing indikator tentang kepuasan stakeholder terhadap

penyelenggaraan pendidikan inklusif di Jakarta Timur. Jumlah responden pada data penelitian ini adalah 30 stakeholder dari 3 sekolah negeri penyelenggara pendidikan inklusif di tingkat SMA. Data keseluruhan kepuasan stakeholder diambil dari lima indikator, yakni kepuasan terhadap guru pembimbing khusus, kepuasan terhadap sarana prasarana, kepuasan terhadap kegiatan pembelajaran, kepuasan terhadap manajemen sekolah, dan kepuasan terhadap pembinaan guru reguler. Deskripsi data responden secara keseluruhan dari 3 SMA penyelenggara pendidikan di Jakarta timur dapat dilihat pada table berikut.

**Tabel 4.1 Deskripsi Statistik Data Responden Kepuasan  
Secara Keseluruhan**

	Rata-rata (Mean)	Median	Modus	Standar deviasi	Skor maksimal	Skor minimal
Keseluruhan	101,93	104	107	12,07	130	69
Guru pembimbing khusus	14,6	15	14	1,79	18	11
Sarana prasarana	18,83	18,5	18	3,22	25	12
Kegiatan pembelajaran	25,96	26	25	3,80	34	17
Manajemen sekolah	26,06	27	28	3,98	33	14
Pembinaan guru regular	16,46	17	15	2,44	22	12

Skor tertinggi secara teoritik untuk variable kepuasan stakeholder terhadap penyelenggaraan pendidikan inklusif di Jakarta Timur adalah 140 dan skor terendahnya adalah 28 maka berdasarkan table diatas, diketahui skor tertinggi sebesar 130 dan skor terendah sebesar 69, skor rata-rata sebesar 101,93, skor median sebesar 104, skor modus sebesar 107, dan standar deviasi sebesar 12,07, untuk rentang skor sebesar 112 dan panjang interval kelas sebesar 22.



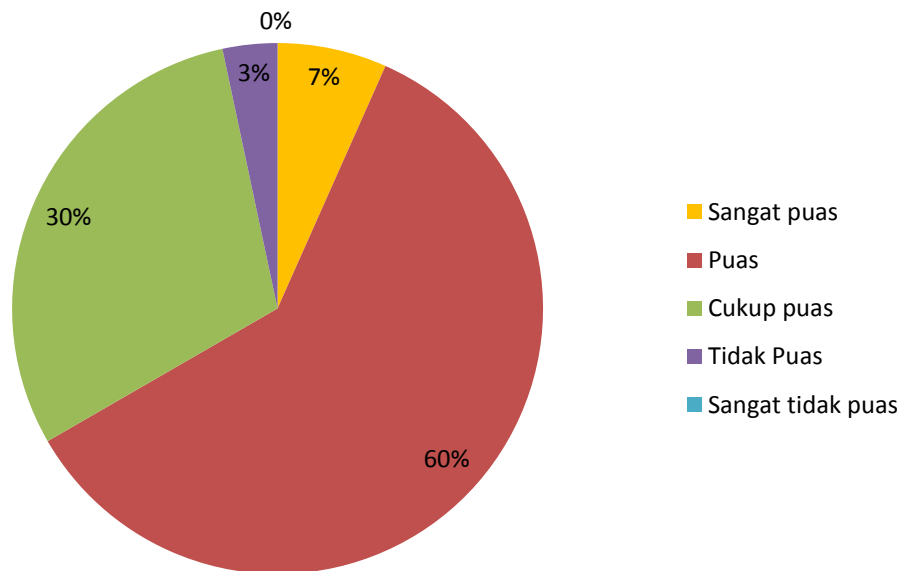
Jika distribusi data kepuasan stakeholder terhadap penyelenggaraan pendidikan inklusif di Jakarta Timur dibagi menjadi 5 kelas, maka dapat dilihat data sebagai berikut:

**Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Kepuasan Responden Secara Keseluruhan**

Kelas interval	Frekuensi	Keterangan
28-50	0	Sangat tidak puas
51-73	1	Tidak puas
74-96	9	Cukup puas
97-119	18	Puas
120-140	2	Sangat puas

Terlihat dari tabel diatas menunjukkan bahwa dari 30 responden, responden terbanyak dengan jumlah 18 responden terdapat pada kisaran skor 97-119 , pada artinya kepuasan stakeholder terhadap penyelenggaraan pendidikan inklusif di Jakarta Timur puas. Sedangkan sisanya yang tersebar pada kisaran skor 74-96 dengan jumlah 9 responden yang termasuk dalam kategori cukup puas, kisaran skor 120-140 dengan jumlah 2 responden termasuk dalam kategori sangat puas, dan kisaran skor 51-73 sejumlah 1 responden dengan kategori tidak

puas. Jika digambarkan kedalam bentuk diagram pie maka bentuknya akan seperti berikut:



**Grafik 4.1 Diagram Pie Kepuasan Stakeholder Secara Keseluruhan**

Data yang diperoleh secara keseluruhan mengenai kepuasan stakeholder terhadap penyelenggaraan pendidikan inklusif dari 30 responden dengan jumlah 28 butir pernyataan sejumlah 60% responden dengan kategori puas, sebanyak 30% responden dengan kategori cukup puas, sebanyak 7% responden dengan kategori sangat puas, sebanyak 3% responden dengan kategori tidak puas, dan tidak ada responden dengan kategori sangat tidak puas.

Berdasarkan hasil gambaran diagram tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan stakeholder terhadap penyelenggaraan pendidikan inklusif di Jakarta Timur sudah puas.

## **B. Deskripsi dan Analisis Data Berdasarkan Indikator**

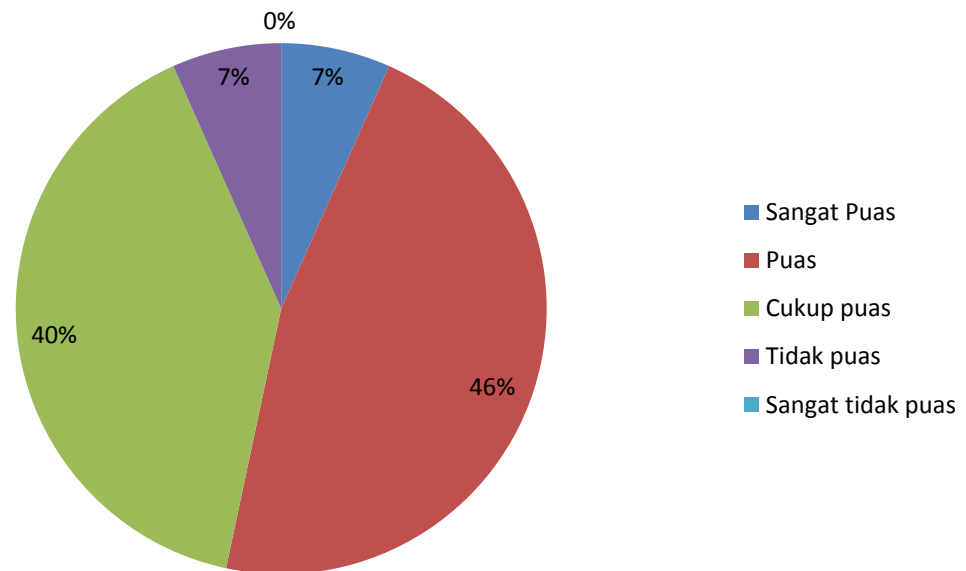
### **1. Indikator Kepuasan Terhadap Guru Pembimbing Khusus**

Skor tertinggi yang diperoleh secara teoritik untuk indikator kepuasan terhadap guru pembimbing khusus adalah 20 dan skor terendahnya adalah 4 jika dilihat pada tabel 4.1 (deskripsi statistik data kepuasan kepuasan secara keseluruhan), diketahui skor tertinggi indikator kepuasan terhadap guru pembimbing khusus sebesar 18 dan skor terendah sebesar 11, skor rata-ratanya sebesar 14,6 , skor median sebesar 15, skor modus sebesar 14, dan standar deviasi sebesar 1,79 , rentang skor sebesar 16, serta panjang interval sebesar 3. Distribusi data kepuasan stakeholder terhadap penyelenggaraan pendidikan inklusif di Jakarta Timur pada indikator kepuasan terhadap guru pembimbing khusus dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Kepuasan Responden Indikator  
Kepuasan Terhadap Guru Pembimbing Khusus**

Kelas interval	Frekuensi	Keterangan
4-7	0	Sangat tidak puas
8-11	2	Tidak puas
12-14	12	Cukup puas
15-17	14	Puas
18-20	2	Sangat puas

Dari tabel diatas berdasarkan 4 butir pernyataan, diketahui responden terbanyak berada pada kisaran skor 15-17 yaitu sebanyak 14 responden yang termasuk kedalam kategori puas, sedangkan kisaran skor 12-14 sebanyak 12 responden yang termasuk kedalam kategori cukup puas, pada kisaran skor 18-20 sebanyak 2 responden yang termasuk dalam kategori cukup sangat puas, dan 2 responden terdapat pada kisaran skor 8-11 dengan kategori tidak puas. Untuk lebih jelas berikut adalah gambaran dalam bentuk diagram:



**Grafik 4.2 Diagram Pie Indikator Kepuasan Terhadap Guru Pembimbing Khusus**

Berdasarkan diagram pie diatas, disimpulkan bahwa dari 30 responden yaitu stakeholder SMA penyelenggara pendidikan inklusif diketahui bahwa sebanyak 46% dengan kategori puas, 40% dengan kategori cukup puas, 7% sangat puas, 7% tidak puas, dan tidak ada responden yang terdapat dalam kategori sangat tidak puas.

Berdasarkan hasil gambaran diagram tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan stakeholder terhadap guru pembimbing khusus sudah dapat dikatakan puas.

Jika dianalisa data satu persatu berdasarkan butir soal, terdapat 4 butir soal pada indikator kepuasan terhadap guru pembimbing khusus, distribusi masing-masing indikator dapat dilihat pada tabel berikut ini.

**Tabel 4.4 Distribusi Indikator Kepuasan Stakeholder Terhadap Guru Pembimbing Khusus**

Pernyataan	Kategori				
	Sangat puas	Puas	Cukup puas	Tidak puas	Sangat tidak puas
Butir 1	0	10	16	2	2
Butir 2	3	17	9	1	0
Butir 3	4	15	11	0	0
Butir 4	5	19	6	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>12</b>	<b>61</b>	<b>42</b>	<b>3</b>	<b>2</b>

Butir no.1 menyatakan bahwa kinerja guru pembimbing khusus di sekolah sudah baik. Pernyataan ini guna mengetahui pemahaman stakeholder pendidikan inklusif terhadap kinerja guru pembimbing khusus di sekolah. Berdasarkan tabel diatas diketahui 16 responden atau setara dengan 53% responden memberikan hasil cukup puas. Responden

lainnya menyatakan puas yaitu 10 responden atau setara dengan 33%, dan ada pula yang menyatakan tidak puas sebanyak 2 responden atau setara dengan 7% dan sangat tidak puas sebanyak 2 responden atau setara dengan 7% responden. Hal tersebut menunjukkan bahwa para stakeholder sudah cukup puas dengan kinerja guru pembimbing khusus di sekolah.

Butir no.2 menyatakan bahwa keterampilan dalam mengajar guru pembimbing khusus di sekolah sudah baik. Pernyataan ini untuk mengetahui pemikiran stakeholder tentang bagaimana keterampilan guru pembimbing khusus dalam mengajar di sekolah apakah sudah baik atau belum. Berdasarkan tabel diatas diketahui 17 responden atau setara dengan 56% responden memberikan hasil puas. Responden lainnya memberikan hasil cukup puas yaitu 9 responden atau setara dengan 30% responden, 3 responden atau setara dengan 10% responden memberikan hasil sangat puas, dan ada pula yang menyatakan tidak puas sebanyak 1 responden 4% responden. Hal ini menunjukkan bahwa para stakeholder sudah puas dengan keterampilan guru pembimbing khusus dalam mengajar.

Butir no.3 pernyataan positif bahwa keterampilan guru pembimbing khusus dalam memberikan layanan bimbingan atau konseling. Pernyataan ini untuk mengetahui pemikiran stakeholder tentang bagaimana keterampilan guru pembimbing khusus dalam memberikan

layanan bimbingan dan konseling di sekolah inklusif. Berdasarkan tabel diatas diketahui 15 responden atau setara dengan 50% responden memberikan hasil puas. Responden lainnya menyatakan cukup puas dengan hasil 11 responden atau setara dengan 36% responden, dan 4 responden atau setara dengan 14% responden memberikan hasil sangat puas. Hal tersebut menunjukkan bahwa stakeholder sudah puas dengan keterampilan guru pembimbing khusus dalam memberikan layanan bimbingan dan konselin di sekolah inklusif.

Butir no.4 pernyataan positif bahwa kedekatan guru pembimbing khusus terhadap siswa di sekolah . pernyataan ini bertujuan untuk mengetahui pemikiran para stakeholder mengenai kedekatan guru pembimbing khusus di sekolah. Berdasarkan data yang diperoleh paling banyak masuk kategori puas dengan hasil 19 responden atau setara dengan 63% responden. Sedangkan responden lainnya menyatakan cukup puas dengan hasil 6 responden atau setara dengan 20% responden, dan 5 responden atau setara dengan 17% responden menyatakan sangat puas. Hal tersebut menunjukkan bahwa para stakeholder sudah puas dengan kedekatan guru pembimbing khusus terhadap siswa di sekolah.

Jika dilihat secara umum, berdasarkan data skor indikator kepuasan stakeholder terhadap guru pembimbing khusus sudah dapat dikatakan



puas, terbukti berdasarkan skor terbanyaknya terdapat pada kategori puas.

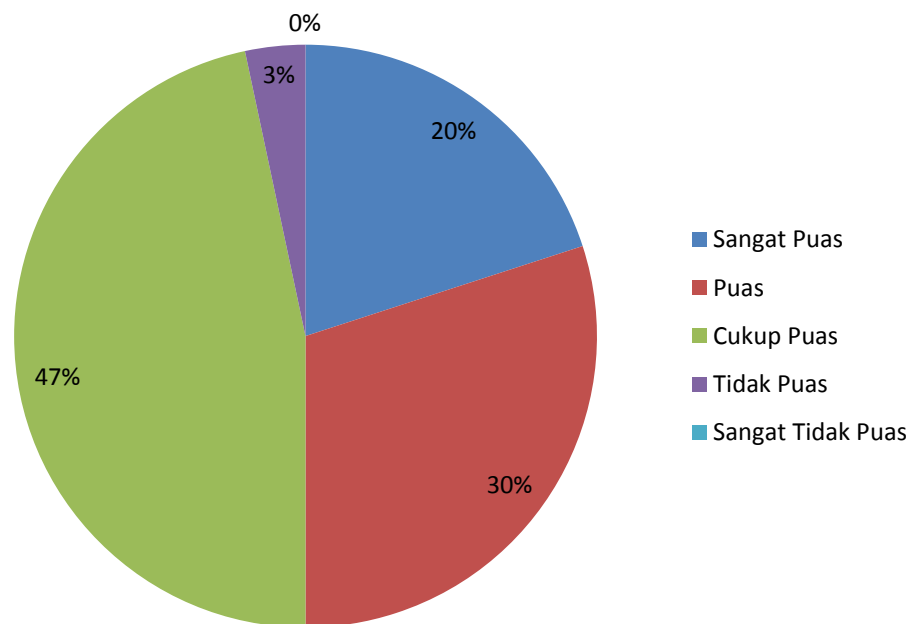
## 2. Indikator Kepuasan Terhadap Sarana Prasarana

Skor tertinggi secara teoritik yang didapat untuk indikator kepuasan terhadap sarana prasarana adalah 25 dan skor terendah adalah 5. Berdasarkan tabel 4.1 (deskripsi statistik data kepuasan secara keseluruhan) dapat diketahui skor tertinggi adalah 25 dan skor terendahnya adalah 12, skor rata-rata sebesar 18,83 dengan standar deviasi sebesar 3,22 , skor median sebesar 18,5 , skor modus 18, rentang skor 20, dan panjang interval sebesar 4. Distribusi data kepuasan stakeholder terhadap penyelenggaraan pendidikan inklusif di Jakarta timur indikator kepuasan terhadap sarana prasarana dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.5 Daftar Distribusi Frekuensi Indikator Kepuasan Terhadap Sarana Prasarana**

Kelas Interval	Frekuensi	Keterangan
5-9	0	Sangat Tidak Puas
10-13	1	Tidak Puas
14-18	14	Cukup Puas
19-21	9	Puas
22-25	6	Sangat Puas

Tabel diatas menunjukkan bahwa dari 30 responden, responden terbanyak terdapat pada kisaran skor 14-18 sebanyak 14 responden dalam kategori cukup puas, skor 19-21 sebanyak 9 responden termasuk dalam kategori puas. Sedangkan sisanya skor 22-25 sebanyak 6 responden masuk dalam kategori sangat puas, dan skor 10-13 sebanyak 1 responden masuk dalam kategori tidak puas. Berikut jika digambarkan dalam bentuk diagram:



**Grafik 4.3 Diagram Pie Indikator kepuasan Terhadap Sarana Prasarana**

Berdasarkan diagram pie diatas, disimpulkan bahwa dari 30 responden yaitu stakeholder SMA penyelenggara pendidikan inklusif diketahui bahwa sebanyak 47% responden dengan kategori cukup puas, 30% responden dengan kategori puas, 20% responden dengan kategori sangat puas, 3% responden dengan kategori tidak puas, dan tidak ada responden dengan kategori sangat tidak puas.

Berdasarkan hasil gambaran diagram tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan stakeholder terhadap sarana prasarana sudah dapat dikatakan cukup puas.

Jika dianalisa data satu persatu berdasarkan butir soal, terdapat 5 butir soal pada indikator kepuaan terhadap sarana prasarana. Distribusi masing masing indikator dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.6 Distribusi Indikator Kepuasan Stakeholder Terhadap Sarana Prasarana**

Pernyataan	Kategori				
	Sangat puas	Puas	Cukup puas	Tidak puas	Sangat tidak puas
Butir 5	6	14	10	0	0
Butir 6	6	16	7	1	0
Butir 7	6	14	8	2	0
Butir 8	8	14	5	3	0
Butir 9	2	11	14	2	1
Jumlah	28	69	44	8	1

Butir no.5 menyatakan bahwa ketersediaan kursi/bangku siswa sudah memadai. Pernyataan ini untuk mengetahui pemikiran stakeholder tentang ketersediaan kursi/bangku siswa di sekolah. Berdasarkan tabel diatas diketahui 14 responden atau setara dengan 46% responden memberikan hasil puas. Responden lainnya menyatakan hasil cukup puas yaitu 10 responden atau setara dengan 34% responden, dan 6 responden atau setara dengan 20% responden memberikan hasil sangat puas. Hal tersebut menunjukkan bahwa para stakeholder sudah puas dengan ketersediaan kursi/bangku siswa di sekolah.

Butir no.6 pernyataan positif bahwa ketersediaan kursi dan meja guru sudah memadai. Pernyataan ini mengenai pemikiran para stakeholder tentang bagaimana ketersediaan fasilitas kursi dan meja guru di sekolah. Berdasarkan tabel diatas diketahui 16 responden atau setara dengan 53% responden memberikan hasil puas. Responden lainnya menyatakan hasil cukup puas yaitu 7 responden atau setara dengan 23% responden, 6 responden atau setara dengan 22% responden, dan ada pula responden yang menyatakan hasil tidak puas sebanyak 1 responden atau setara dengan 2% responden. Hal tersebut menunjukkan bahwa stakeholder sudah puas dengan ketersediaan kursi dan meja guru di sekolah inklusif.

Butir no.7 menyatakan bahwa penataan ruangan kelas sudah disesuaikan dengan anak berkebutuhan khusus (ABK). Pernyataan ini untuk mengetahui pemikiran stakeholder tentang penataan ruangan

kelas sudah disesuaikan dengan ABK atau belum. Berdasarkan tabel diatas diketahui 14 responden atau setara dengan 47% responden memberikan hasil puas. Responden lainnya menyatakan hasil cukup puas yaitu 8 responden atau setara dengan 26% responden, 6 responden atau setara dengan 23% responden, dan ada pula responden yang menyatakan hasil tidak puas yaitu 2 responden atau setara dengan 4% responden. Hal tersebut menunjukkan bahwa para stakeholder sudah puas dengan penataan ruangan kelas yang disesuaikan dengan ABK.

Butir no.8 pernyataan positif tentang ketersediaan alat tulis di kelas. Pernyataan ini untuk mengetahui pemikiran stakeholder tentang ketersediaan alat tulis di kelas yang meliputi whiteboard, spidol, dan penghapus. Berdasarkan tabel diatas diketahui 14 responden atau setara dengan 47% responden memberikan hasil puas. Sedangkan responden lainnya memberikan hasil sangat puas yaitu 8 responden atau setara dengan 26% responden, 5 responden atau setara dengan 17% responden memberikan hasil cukup puas, dan ada pula responden yang memberikan hasil tidak puas yaitu 3 responden atau setara dengan 10% responden. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa stakeholder sudah puas dengan ketersediaan alat tulis di sekolah inklusif.

Butir no.9 pernyataan positif tentang toilet sudah disesuaikan dengan keadaan ABK. Pernyataan ini untuk mengetahui bagaimana pemikiran stakeholder tentang toilet di sekolah sudah atau belum disesuaikan

dengan ABK. Berdasarkan tabel diatas diketahui 14 responden atau setara dengan 47% responden memberikan hasil cukup puas. Responden lainnya memberikan hasil puas yaitu 11 responden atau setara dengan 37% responden, 2 responden atau setara dengan 6% responden memberikan hasil sangat puas, dan ada pula responden yang memberikan hasil tidak puas yaitu 2 responden atau setara dengan 6% responden, 1 responden atau setara dengan 4% memberikan hasil sangat tidak puas. Hal tersebut menunjukkan bahwa para stakeholder sudah cukup puas dengan keadaan toilet yang sudah disesuaikan dengan ABK.

Berdasarkan uraian diatas, jika dilihat secara umum indikator kepuasan terhadap sarana prasarana sudah cukup puas. Hal tersebut terbukti berdasarkan data skor terbanyak yang terdapat pada kategori cukup puas.

### **3. Indikator Kepuasan Terhadap Kegiatan Pembelajaran**

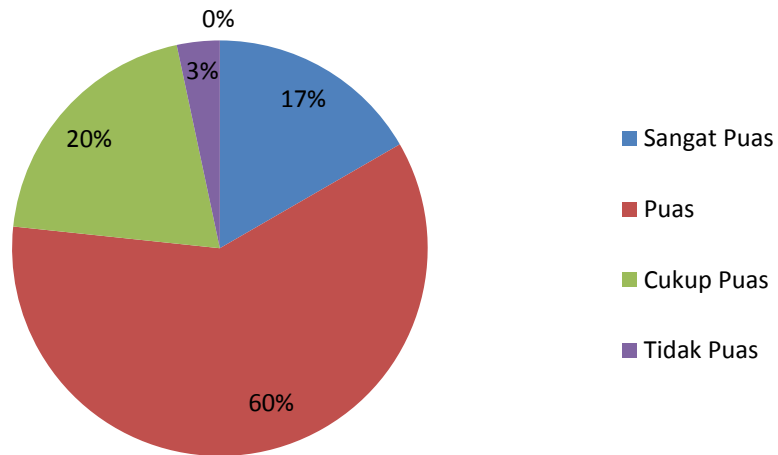
Skor tertinggi yang diperoleh secara teoritik untuk indikator kepuasan terhadap kegiatan pembelajaran adalah 35 dan skor terendahnya adalah 7, jika dilihat pada tabel 4.1 (deskripsi statistik data kepuasan secara keseluruhan) diketahui skor tertinggi sebesar 34 dan skor terendahnya adalah 17, skor rata-rata 25,96 , skor median 26, skor mudus 25, standar deviasi sebesar 3,80 , rentang skor sebesar 28, serta panjang interval sebesar 5. Distribusi data kepuasan stakeholder terhadap

penyelenggaraan pendidikan inklusif di Jakarta Timur pada indikator kepuasan terhadap kegiatan pembelajaran dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.7 Distribusi Indikator Kepuasan Terhadap Kegiatan Pembelajaran**

Kelas Interval	Frekuensi	Keterangan
7-12	0	Sangat Tidak Puas
13-17	1	Tidak Puas
18-23	6	Cukup Puas
24-29	18	Puas
30-35	5	Sangat Puas

Tabel diatas menunjukkan bahwa dari 30 responden, responden terbanyak pada kisaran skor 24-29 sebanyak 18 responden dalam kategori puas, skor 18-23 sebanyak 6 responden dalam kategori cukup puas, skor 30-35 sebanyak 5 responden dalam kategori sangat puas, dan skor 13-17 sebanyak 1 responden dalam kategori tidak puas. Jika digambarkan ke dalam diagram sebagai berikut:



**Grafik 4.4 Diagram Pie Indikator Kepuasan Terhadap Kegiatan Pembelajaran**

Berdasarkan diagram pie diatas, disimpulkan bahwa dari 30 responden yaitu stakeholder SMA penyelenggara pendidikan Inklusif diketahui bahwa sebanyak 60% responden dengan kategori puas, 20% responden dengan kategori cukup puas, 17% responden dengan kategori sangat puas, 3% responden dengan kategori tidak puas, dan tidak ada responden dengan kategori sangat tidak puas.

Berdasarkan hasil gambaran diagram tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan stakeholder terhadap kegiatan pembelajaran sudah dapat dikatakan puas.



Jika dianalisa data satu persatu berdasarkan butir soal, terdapat 7 butir soal pada indikator kepuasan terhadap kegiatan pembelajaran. Distribusi masing masing indikator dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.8 distribusi Frekuensi Indikator Kepuasan Terhadap Kegiatan Pembelajaran**

Pernyataan	Kategori				
	Sangat puas	Puas	Cukup puas	Tidak puas	Sangat tidak puas
Butir 10	2	17	9	2	0
Butir 11	3	17	9	1	0
Butir 12	2	19	8	1	0
Butir 13	4	15	9	2	0
Butir 14	6	14	10	0	0
Butir 15	4	19	5	1	1
Butir 16	2	14	11	3	0
<b>Jumlah</b>	<b>23</b>	<b>115</b>	<b>61</b>	<b>10</b>	<b>1</b>

Butir no.10 pernyataan positif bahwa penyelenggaraan ujian sudah sesuai dengan materi yang disampaikan. Pernyataan ini untuk mengetahui pemikiran stakeholder apakah penyelenggaraan ujian sudah sesuai dengan materi yang disampaikan di sekolah. Berdasarkan tabel diatas diketahui 17 responden atau setara dengan 57% responden

memberikan hasil puas. Responden lainnya menyatakan cukup puas yaitu 9 responden atau setara dengan 30% responden, 2 responden atau setara dengan 6% menyatakan sangat puas, dan ada pula yang menyatakan hasil tidak puas yaitu 2 responden atau setara dengan 6% responden. Hal tersebut menunjukkan bahwa stakeholder sudah puas dengan penyelenggaraan ujian yang sudah sesuai dengan materi yang disampaikan.

Butir no.11 menyatakan bahwa kegiatan pembelajaran menggunakan bahasa tulis yang baik dan benar. Hal ini untuk mengetahui pemikiran stakeholder tentang bagaimana penggunaan bahasa tulis yang digunakan. Berdasarkan data yang diperoleh diketahui 17 responden atau setara dengan 57% responden memberikan hasil puas. Sedangkan responden lainnya menyatakan cukup puas yaitu 9 responden atau setara dengan 30% responden, 3 responden atau setara dengan 10% responden menyatakan sangat puas, dan ada 1 responden atau setara dengan 3% responden menyatakan tidak puas. Dengan demikian hal tersebut menunjukkan bahwa stakeholder sudah puas dengan penggunaan bahasa tulis yang baik dan benar dalam kegiatan pembelajaran di sekolah.

Butir no.12 menyatakan bahwa kegiatan pembelajaran menggunakan bahasa lisan secara jelas dan benar. Pernyataan ini untuk mengetahui pemikiran stakeholder tentang kegiatan pembelajaran sudah menggunakan bahasa lisan secara jelas dan benar atau belum.

Berdasarkan data yang diperoleh diketahui 19 responden atau setara dengan 64% responden memberikan hasil puas. Sedangkan responden lainnya menyatakan cukup puas yaitu 8 responden atau setara dengan 26% responden, 2 responden atau setara dengan 6% menyatakan sangat puas, dan 1 responden atau setara dengan 4% menyatakan tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa stakeholder sudah puas dengan penggunaan bahasa lisan yang baik dan benar dalam kegiatan pembelajaran di sekolah.

Butir no.13 menyatakan bahwa penyampaian materi pembelajaran dengan bahasa yang mudah dimengerti. Pernyataan ini untuk mengetahui pemikiran stakeholder mengenai penyampaian materi pembelajaran sudah menggunakan bahasa yang mudah dimengerti. Berdasarkan data yang diperoleh diketahui 15 responden atau setara dengan 50% responden memberikan hasil puas. Sedangkan responden lainnya memberikan hasil cukup puas yaitu 9 responden atau setara dengan 30% responden, 4 responden atau setara dengan 14% responden dalam kategori sangat baik, dan 2 responden atau setara dengan 6% memberikan hasil tidak baik. Hal ini menunjukkan bahwa para stakeholder sudah puas dengan penyampaian materi pembelajaran dengan bahasa yang mudah dimengerti.

Butir no.14 pernyataan positif bahwa guru melaksanakan pembelajaran yang berpusat pada siswa. Pernyataan ini untuk

mengetahui bagaimana pemikiran para stakeholder tentang kegiatan pembelajaran yang berpusat pada siswa. Berdasarkan data yang diperoleh diketahui 14 responden atau setara dengan 47% responden memberikan hasil puas. Responden lainnya memberikan hasil cukup puas yaitu 10 responden atau setara dengan 33% responden, 6 responden atau setara dengan 20% dalam kategori sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa stakeholder sudah puas dengan pembelajaran yang berpusat pada siswa yang dilakukan oleh guru di sekolah.

Butir no.15 pernyataan positif bahwa guru membantu mengatasi masalah/kesulitan siswa dalam mengikuti pembelajaran. Pernyataan ini untuk mengetahui bagaimana pemikiran stakeholder tentang apakah guru memberikan bantuan dalam mengatasi masalah/kesulitan siswa dalam pembelajaran. Berdasarkan data yang diperoleh dapat diketahui 19 responden atau setara dengan 64% responden memberikan hasil puas. Sedangkan responden lainnya memberikan hasil cukup baik dengan 5 responden atau setara dengan 16% responden, 4 responden atau setara dengan 14% responden dalam kategori sangat puas, 1 responden atau 3% responden menyatakan tidak puas, dan 1 responden atau 3% responden memberikan hasil sangat tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa stakeholder sudah puas dengan bantuan guru dalam mengatasi masalah atau kesulitan siswa dalam pembelajaran.

Butir no.16 pernyataan positif kedisiplinan dan ketepatan guru dalam mengajar. Pernyataan ini untuk mengetahui pemikiran stakeholder tentang kedisiplinan dan ketepatan waktu guru dalam mengajar. Berdasarkan data yang diperoleh diketahui 14 responden atau setara dengan 47% responden memberikan hasil puas. Sebagian responden menyatakan hasil cukup puas yaitu 11 responden atau 36% responden, 2 responden atau 6% dalam kategori sangat puas, dan 3 responden atau 10% responden menyatakan tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa stakeholder sudah puas dengan kedisiplinan dan ketepatan guru dalam mengajar.

Berdasarkan uraian diatas, jika dilihat secara umum indikator kepuasan terhadap kegiatan pembelajaran sudah puas. Hal tersebut terbukti berdasarkan data skor terbanyak yang terdapat pada kategori puas.

#### **4. Indikator Kepuasan Terhadap Manajemen Sekolah**

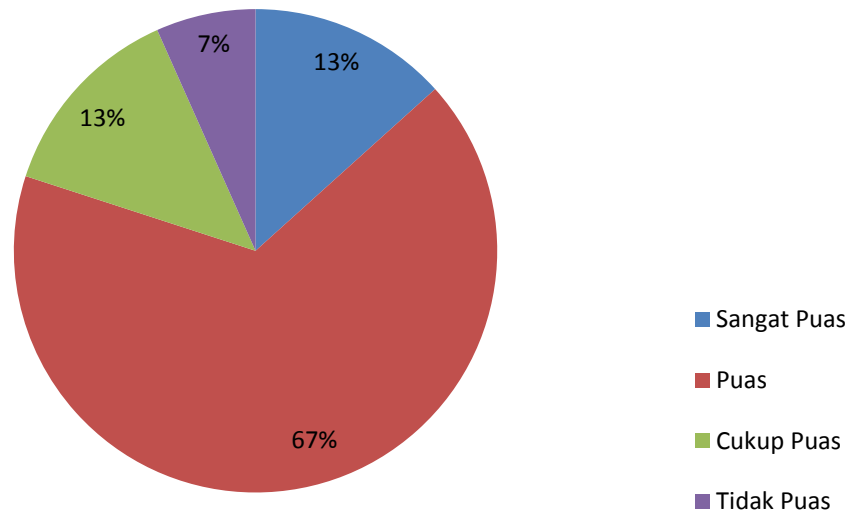
Skor tertinggi yang diperoleh secara teoritik untuk indikator kepuasan terhadap manajemen sekolah adalah 35 dan skor terendahnya adalah 5, jika dilihat pada tabel 4.1 (deskripsi statistik data kepuasan secara keseluruhan), diketahui skor tertingginya adalah 33 dan skor terendahnya adalah 14, skor rata-rata 26,06 , skor median 27, skor modus 28, standar deviasi 3,98 , rentang skor 28, dan panjang interval 5. Distribusi data

kepuasan stakeholder terhadap penyelenggaraan pendidikan inklusif di Jakarta Timur pada indikator kepuasan terhadap manajemen sekolah dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Kepuasan Terhadap  
Manajemen Sekolah**

Kelas Interval	Frekuensi	Keterangan
7-12	0	Sangat Tidak Puas
13-17	2	Tidak Puas
18-23	4	Cukup Puas
24-29	20	Puas
30-35	4	Sangat Puas

Tabel diatas menunjukkan bahwa dari 30 responden, responden terbanyak pada kisaran 24-29 sebanyak 20 responden dalam kategori puas, skor 30-35 sebanyak 4 responden dalam kategori sangat puas, skor 18-23 sebanyak 4 responden dalam kategori cukup puas, dan skor 13-17 sebanyak 2 reponden dalam kategori tidak puas. Jika digambarkan ke dalam bentuk diagram sebagai berikut:



**Grafik 4.5 Diagram Pie Indikator Kepuasan Terhadap Manajemen Sekolah**

Berdasarkan diagram pie di atas, disimpulkan bahwa dari 30 responden yaitu stakeholder SMA penyelenggara pendidikan inklusif diketahui bahwa sebanyak 67% responden dengan kategori puas, 13% dalam kategori sangat puas, 13% dalam kategori cukup puas, dan 7% dalam kategori tidak puas.

Dari hasil gambaran diagram tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan stakeholder terhadap manajemen sekolah dapat dikatakan puas. Jika dianalisa berdasarkan satu persatu berdasarkan butir soal terdapat 7 butir soal pada indikator ini, distribusi masing-masing indikator dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.10 Distribusi Indikator Kepuasan Stakeholder Terhadap Manajemen Sekolah**

Pernyataan	Kategori				
	Sangat puas	Puas	Cukup puas	Tidak puas	Sangat tidak puas
Butir 17	2	18	8	2	0
Butir 18	3	16	9	1	1
Butir 19	2	17	9	2	0
Butir 20	5	19	5	0	1
Butir 21	2	19	7	2	0
Butir 22	3	20	5	2	0
Butir 23	2	20	6	2	0
<b>Jumlah</b>	<b>19</b>	<b>129</b>	<b>49</b>	<b>11</b>	<b>2</b>

Butir no.17 pernyataan positif bahwa manajemen sekolah dalam pengaturan jadwal/waktu pembelajaran. Pernyataan ini untuk mengetahui pemikiran stakeholder tentang manajemen sekolah dalam pengaturan jadwal atau waktu pembelajaran. Berdasarkan tabel diatas diketahui 18 responden atau setara dengan 60% responden memberikan hasil puas. Sebagian responden memberikan hasil cukup puas yaitu 8 responden atau 28% responden, 2 responden atau 6% dalam kategori sangat puas, dan 2 responden atau 6% responden memberikan hasil tidak puas. Hal itu menunjukkan bahwa stakeholder



sudah puas dengan manajemen sekolah dalam pengaturan jadwal atau waktu pembelajaran.

Butir no.18 menyatakan bahwa manajemen sekolah dalam ketersediaan buku sumber pembelajaran. Pernyataan ini untuk mengetahui pemikiran stakeholder tentang manajemen sekolah dalam ketersediaan buku sumber pembelajaran. Berdasarkan data yang diperoleh diketahui 16 responden atau setara dengan 54% responden memberikan hasil puas. Responden lainnya menyatakan cukup puas yaitu 9 responden atau setara dengan 30% responden, 3 responden atau 10% responden dalam kategori sangat puas, dan 1 responden atau 3% responden dalam kategori tidak puas, 1 responden atau setara dengan 3% responden memberikan nilai sangat tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan stakeholder dalam manajemen manajemen sekolah pada ketersediaan buku sumber pembelajaran sudah puas.

Butir no.19 pernyataan positif bahwa pelaksanaan pembelajaran sesuai dengan kompetensi yang akan dicapai. Pernyataan ini untuk mengetahui pemikiran stakeholder tentang manajemen sekolah dalam pelaksanaan pembelajaran sesuai dengan kompetensi yang akan dicapai. Berdasarkan data yang diperoleh diketahui 17 responden atau setara dengan 58% responden memberikan hasil puas. Sedangkan responden lainnya memberikan hasil cukup puas yaitu 9 responden

atau 30% responden, 2 responden atau 6% responden dalam kategori sangat puas, dan 2 responden atau 6% responden memberikan hasil tidak puas. Hal ini menunjukkan para stakeholder sudah puas dalam pelaksanaan pembelajaran sudah sesuai dengan kompetensi yang akan dicapai.

Butir no.20 menyatakan bahwa manajemen sekolah dalam penggunaan berbagai media pembelajaran. Pernyataan ini untuk mengetahui pemikiran stakeholder tentang penggunaan berbagai media pembelajaran seperti laptop,LCD, dll dalam pembelajaran. Berdasarkan data yang diperoleh diketahui 19 responden atau setara dengan 63% responden memberikan hasil puas. Responden lainnya memberikan hasil sangat puasyaitu 5 responden atau 17% responden, 5 responden atau 17% responden dalam kategori cukup puas, dan 1 responden atau 3% responden memberikan hasil sangat tidak puas. Hal itu menunjukkan bahwa stakeholder sudah puas dalam penggunaan berbagai media pembelajaran di sekolah.

Butir no.21 pernyataan positif bahwa menumbuhkan partisipasi aktif siswa melalui interaksi guru, siswa, dan sumber belajar. Pernyataan ini guna mengetahui pemikiran para stakeholder tentang manajemen sekolah dalam menumbuhkan partisipasi aktif siswa melalui interaksi guru, siswa, dan sumber belajar. Berdasarkan data yang diperoleh diketahui 19 responden atau setara dengan 63% responden

memberikan hasil puas. Sedangkan responden lainnya memberikan hasil cukup puas yaitu 7 responden atau 25% responden, 2 responden atau 6% responden dalam kategori sangat baik, dan 2 responden atau 6% responden memberikan hasil tidak puas. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa para stakeholder sudah puas terhadap manajemen sekolah dalam menumbuhkan partisipasi aktif siswa melalui interaksi guru, siswa, dan sumber belajar.

Butir no.22 menyatakan merespon positif partisipasi siswa. Pernyataan ini untuk mengetahui pemikiran stakeholder tentang manajemen sekolah dalam merespon positif partisipasi siswa dalam kegiatan pembelajaran. Berdasarkan data yang diperoleh diketahui 20 responden atau setara dengan 67% responden memberikan hasil puas. Responden lainnya menyatakan cukup puas dengan 5 responden atau setara dengan 17% responden, 3 responden atau 10% dalam kategori sangat puas, dan 2 responden atau 6% memberikan hasil tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa para stakeholder sudah puas terhadap manajemen sekolah dalam merespon positif partisipasi siswa di kegiatan pembelajaran.

Butir no.23 menyatakan memantau kemajuan belajar siswa. Pernyataan ini guna mengetahui pemikiran stakeholder tentang manajemen sekolah dalam memantau kemajuan belajar siswa di sekolah. Berdasarkan data yang diperoleh diketahui 20 responden

atau setara dengan 67% responden memberikan hasil puas. Sedangkan responden lainnya menyatakan hasil cukup puas yaitu 6 responden atau 21% responden, 2 responden atau 6% responden dalam kategori sangat puas, dan 2 responden atau 6% responden memberikan hasil tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa stakeholder sudah puas terhadap manajemen sekolah dalam memantau kemajuan belajar siswa di sekolah.

Berdasarkan uraian diatas, jika dilihat secara umum indikator kepuasan terhadap manajemen sekolah sudah puas. Hal tersebut terbukti berdasarkan data skor terbanyak yang terdapat pada kategori puas.

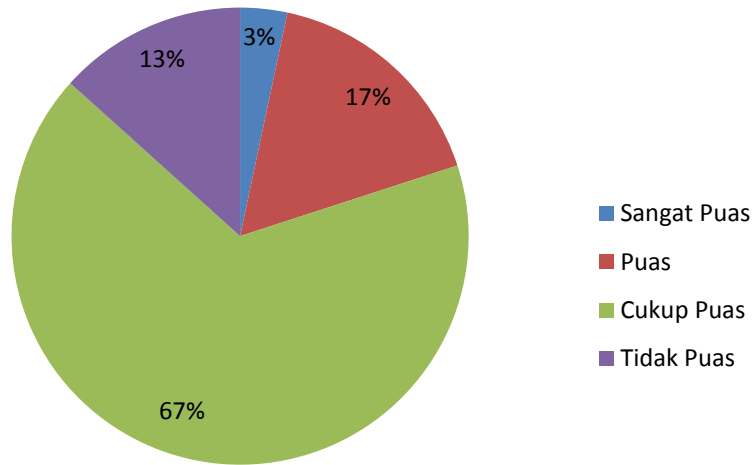
## **5. Indikator Kepuasan Terhadap Pembinaan Guru Regular**

Skor tertinggi yang diperoleh secara teoritik untuk indikator kepuasan terhadap pembinaan guru regular adalah 25 dan skor terendahnya 5. Jika dilihat pada tabel 4.1 ( deskripsi statistik data kepuasan secara keseluruhan), diketahui skor tertinggi adalah 22 dan skor terendahnya adalah 12, skor rata-rata sebesar 16,46 , skor median sebesar 17, skor modus sebesar 15, standar deviasi sebesar 2,44 , rentang skor sebesar 20, serta panjang interval sebesar 4. Distribusi data kepuasan stakeholder terhadap penyelenggaraan pendidikan inklusif di Jakarta Timur pada indikator ini dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.11 Distribusi Frekuensi Kepuasan  
Stakeholder Terhadap Pembinaan Guru Regular**

Kelas Interval	Frekuensi	Keterangan
5-9	0	Sangat Tidak Puas
10-13	4	Tidak Puas
14-18	20	Cukup Puas
19-21	5	Puas
22-25	1	Sangat Puas

Tabel diatas menunjukkan bahwa dari 30 responden, responden terbanyak terdapat pada kisaran 14-18 sebanyak 20 responden dalam kategori cukup puas, skor 19-21 sebanyak 5 responden termasuk dalam kategori puas, skor 10-13 sebanyak 4 responden dalam kategori tidak puas, skor 22-25 sebanyak 1 responden termasuk dalam kategori sangat puas. Jika digambarkan ke dalam diagram adalah sebagai berikut:



**Grafik 4.6 Diagram Pie Indikator Kepuasan Terhadap Pembinaan Guru Regular**

Berdasarkan diagram pie diatas, disimpulkan bahwa dari 30 responden yaitu stakeholder SMA penyelenggara pendidikan inklusif diketahui bahwa sebanyak 67% responden dengan kategori puas, 17% responden dengan kategori puas, 13% responden dengan kategori tidak puas, dan 3% responden dengan kategori sangat puas. Berdasarkan hasil gambaran diagram tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan stakeholder terhadap pembinaan guru regular sudah cukup puas.

Jika dianalisa data satu persatu berdasarkan butir soal, terdapat 5 butir soal pada indikator kepuasan terhadap pembinaan guru regular. Distribusi masing-masing indikator dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.12 Distribusi indikator Kepuasan Stakeholder  
Terhadap Pembinaan Guru Regular**

Pernyataan	Kategori				
	Sangat puas	Puas	Cukup puas	Tidak puas	Sanat tidak puas
Butir 24	0	9	16	4	1
Butir 25	1	15	13	1	0
Butir 26	1	9	16	4	0
Butir 27	0	13	15	2	0
Butir 28	0	13	12	4	1
<b>Jumlah</b>	<b>2</b>	<b>59</b>	<b>72</b>	<b>15</b>	<b>2</b>

Butir soal no.24 pernyataan positif bahwa pengawas sekolah mengadakan workshop persiapan penyelenggaraan pendidikan inklusif. Pernyataan ini guna mengetahui pemikiran stakeholder tentang pengawas sekolah mengadakan workshop persiapan penyelenggaraan pendidikan inklusif. Berdasarkan tabel diatas diketahui 16 responden

atau setara dengan 54% responden memberikan hasil **cukup** puas. Sebagian responden menyatakan hasil puas yaitu 9 responden atau 30% responden, 4 responden atau 13% responden dsalam kategori tidak baik, 1 responden atau 3% responden memberikan hasil sangat tidak baik. Hal itu menunjukkan bahwa stakeholder sudah cukup puas terhadap workshop persiapan penyelenggaraan inklusif yang diadakan pengawa sekolah.

Butir no.25 pernyataan positif bahwa penyusunan program/kegiatan jangka pendek, jangka menengah, dan jangka panjang. Pernyataan ini guna mengetahui pemikiran stakeholder tentang penyusunan program jangka pendek, jangka menengah, jangka panjang. Berdasarkan data yang diperoleh diketahui 15 responden atau setara dengan 50% responden memberikan hasil puas. Responden lainnya menyatakan hasil cukup puas yaitu 13 responden atau 44% responden, 1 responden atau 3% responden dalam kategori sangat baik, dan 1 responden atau 3% responden dalam kategori tidak baik. Hal ini menunjukkan bahwa stakeholder sudah puas dengan penyusunan program/kegiatan jangka pendek,jangka menengah, jangka panjang sekolah inklusif.

Butir no.26 pernyataan positif bahwa pendampingan pembelajaran guru reguler dari narasumber. Pernyataan ini guna mengetahui pemikiran stakeholder tentang pendampingan pembelajaran guru reguler dari narasumber untuk persiapan pembelajaran inklusi. Berdasarkan data



yang diperoleh diketahui 16 responden atau setara dengan 54% responden memberikan hasil cukup puas. Sedangkan responden lainnya memberikan hasil puas yaitu 9 responden atau 30% responden, 4 responden atau 13% responden dalam kategori tidak puas, dan 1 responden atau setara dengan 3% responden memberikan hasil sangat puas. Hal ini menunjukkan bahwa stakeholder sudah cukup puas dengan pendampingan pembelajaran guru regular dari narasumber untuk persiapan pembelajaran inklusi.

Butir no.27 pernyataan positif bahwa adanya pengkajian terhadap pembelajaran yang dilakukan guru. Pernyataan tersebut guna mengetahui pemikiran stakeholder tentang pengkajian terhadap pembelajaran yang dilakukan guru. Berdasarkan data yang diperoleh diketahui 15 responden atau setara dengan 50% responden memberikan hasil cukup puas. Responden lainnya menyatakan hasil puas yaitu 13 responden atau 44% responden, dan 2 responden atau setara dengan 6% responden memberikan hasil tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa stakeholder sudah cukup puas dengan pengkajian terhadap pembelajaran yang dilakukan guru.

Butir no.28 pernyataan positif bahwa penyusunan program penyelenggaraan pendidikan inklusif untuk tahun berikutnya. Pernyataan tersebut guna mengetahui pemikiran stakeholder tentang pembinaan guru regular dalam penyusunan program penyelenggaraan pendidikan

inklusif untuk tahun berikutnya. Berdasarkan data yang diperoleh diketahui 13 responden atau setara dengan 43% responden memberikan hasil puas. Sedangkan responden lainnya memberikan hasil cukup puas yaitu 12 responden atau 40% responden, 4 responden atau setara dengan 14% responden memberikan hasil tidak puas, dan 1 responden atau 3% responden memberikan hasil sangat tidak baik. Hal ini menunjukkan bahwa stakeholder sudah puas dengan pembinaan guru regular dalam penyusunan program penyelenggaraan pendidikan inklusif untuk tahun berikutnya.

Berdasarkan uraian di atas, jika dilihat secara umum indikator kepuasan terhadap pembinaan guru regular sudah cukup puas. Hal tersebut terbukti berdasarkan data skor terbanyak yang terdapat pada kategori cukup puas.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian di 3 sekolah menengah atas penyelenggara pendidikan inklusif yang ada di Jakarta timur, mengenai kepuasan stakeholder terhadap penyelenggaraan pendidikan inklusif di Jakarta timur dapat disimpulkan bahwa penyelenggaraan pendidikan inklusif sudah dapat dikatakan puas. Kebanyakan stakeholder juga merasa senang dengan adanya penyelenggaraan pendidikan inklusif ini, tindakan yang ditunjukkan para stakeholder terhadap penyelenggaraan pendidikan inklusif sudah baik.

Hal tersebut menunjukkan bahwa penyelenggaraan pendidikan inklusif sudah berjalan dengan baik sehingga para stakeholder pendidikan inklusif memberi respon secara positif terhadap penyelenggaraan pendidikan inklusif. Ini membuktikan bahwa kepuasan stakeholder terhadap penyelenggaraan pendidikan inklusif di Jakarta Timur adalah tinggi.

#### **B. Implikasi**

Penelitian ini membuktikan bahwa kepuasan stakeholder terhadap pendidikan inklusif di Jakarta timur sudah dapat dikatakan puas. Implikasi

yang didapat yaitu penyelenggaraan pendidikan inklusif sudah berjalan dengan baik dan membantu para stakeholder untuk meningkatkan kualitas pendidikan inklusif di Jakarta timur.

### **C. Saran**

#### **1. Bagi Program Studi Pendidikan Khusus**

Program Studi Pendidikan Khusus Universitas Negeri Jakarta agar dapat menjalin kerjasama dengan berbagai sekolah penyelenggara pendidikan inklusif, dari mulai jenjang sekolah dasar hingga jenjang sekolah lanjutan, untuk mengadakan program terkait penyelenggaraan pendidikan inklusif yang baik di sekolah inklusif.

#### **2. Bagi Sekolah**

Agar dapat mengadakan dan melanjutkan program penyelenggaraan pendidikan inklusif yang telah berjalan dengan memberikan pelatihan dan pemahaman mengenai peserta didik berkebutuhan khusus sehingga dapat melayani dengan sepenuh hati.

#### **3. Bagi Peneliti Selanjutnya**

Hasil penelitian ini telah membuktikan bahwa sebagian besar kepuasan stakeholder terhadap penyelenggaraan pendidikan inklusif di Jakarta timur sudah dapat dikatakan puas. Peneliti selanjutnya

diharapkan dapat melakukan penelitian lebih lanjut mengenai kepuasan stakeholder terhadap penyelenggaraan pendidikan inklusi di wilayah-wilayah lainnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Direktorat Pendidikan Luar Biasa (2004). *Pedoman Penyelenggaraan Pendidikan Terpadu/Inklusi: Mengenal Pendidikan Terpadu*.
- Direktorat Pendidikan Luar Biasa (2004). *Pedoman Penyelenggaraan Pendidikan Terpadu/Inklusi: Pemberdayaan Masyarakat*.
- Guiltnan, Joseph,P, Paul,Gordon.W and Madden, Thomas J.(1997).*Marketing Management.6th edition*. McGraw-Hill Companies
- Kusmayanto Kadiman. (2006). *Buku Putih*. Ristek. Jakarta
- M. Munandar S.(1992), *Ilmu Budaya Dasar: Suatu Pengantar*, Bandung; Eresco.
- Rafael Raga Maran. (2007). *Manusia dan Kebudayaan dalam Perspektif Ilmu Budaya Dasar*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Snyder, C.R. (1994). *The Psychology of Hope: You can get there from here*. New York: The Free Press.
- Snyder, C.R. & S. J. Lopez (Eds). *Handbook of Positive Psychology*. New York: Oxford University Press.
- Stainback,W & Stainback, S (1990). *Support Networks for Inclusive Schooling: Independent Integrated Education*, Baltimore: Paul H.Brooks.
- Undang-undang Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.
- Weil, C.M.(2000) "Exploring Hope in Patients With End Stage Renal Disease on Chronic Hemodialysis". *ANNA Journal*.
- Zeithaml, Valarie A. and Bitner, Mary Jo. (2003) *Service Marketing*. McGraw Hill Inc, Int'l Edition, New York.
- Wahyu Sri Ambar. 2005. *Perspektif Pendidikan Luar Biasa dan implikasinya bagi Penyiapan Tenaga Kependidikan*. Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional,

# INSTRUMEN KOMPONEN KEPUASAN

## PEDOMAN ANGKET

(STAKEHOLDER PADA PENYELENGGARAAN PENDIDIKAN INKLUSIF )

### INDIKATOR PENILAIAN

No	INDIKATOR PENILAIAN
1	Butir pernyataan mengukur indikator
2	Jawaban terhadap butir instrument mengindikasikan ukuran indkator apakah keadaan responden berada pada dekat kutub positif atau negatif
3	Pernyataan tidak mengandung tafsiran ganda dan bersifat komunikatif
4	Pernyataan menggunakan bahasa yang sederhana dan jelas
5	Opsi atau setiap pernyataan relevan menjawab pernyataan tersebut

### Identitas Validator

Nama :

Keahlian :

### Skor dan Kriteria Penilaian:

No	Kriteria
5	Terpenuhi semua indikator
4	Terpenuhi empat indikator penilaian
3	Terpenuhi tiga indikator penilaian
2	Terpenuhi dua indikator penilaian
1	Terpenuhi satu indikator penilaian

Berilah tanda *checklist* (√) pada kolom penilaian sesuai dengan kriteria.

Variabel	Dimensi	Indikator	Instrumen	Penilaian					Komentar
				1	2	3	4	5	
Kepuasan	Kognitif	a. Kepuasan terhadap guru pembimbing khusus	1. Kinerja guru pembimbing khusus						
			2. Keterampilan dalam mengajar						
			3. Keterampilan dalam memberikan layanan bimbingan/konseling						
			4. kedekatan terhadap siswa di sekolah						
		b. Kepuasan terhadap sarana prasarana	5. Ketersediaan kursi/bangku siswa						
			6. Ketersediaan kursi dan meja guru						
			7. Penataan ruang kelas disesuaikan dengan ABK						
			8. Ketersediaan alat tulis (whiteboard, spidol, dan penghapus)						
			9. Toilet disesuaikan dengan ABK						



		c. Kepuasan terhadap kegiatan pembelajaran	10. Penyelenggaraan ujian sesuai dengan materi yang disampaikan						
			11. Penggunaan bahasa tulis yang baik dan benar						
			12. Penggunaan bahasa lisan secara jelas dan benar						
			13. Penyampaian materi pembelajaran dengan bahasa yang mudah dimengerti						
			14. Guru melaksanakan pembelajaran yang berpusat pada siswa						
			15. Guru membantu mengatasi masalah/kesulitan siswa dalam mengikuti pembelajaran						
			16. Kedisiplinan (ketepatan waktu) guru dalam mengajar						
		d. Manajemen sekolah	17. Pengaturan jadwal/waktu pembelajaran						

			18. Ketersediaan buku sumber (handbook) pembelajaran						
			19. Pelaksanaan pembelajaran sesuai dengan kompetensi yang akan dicapai						
			20. Penggunaan berbagai media pembelajaran (Laptop,LCD,dll)						
			21. Menumbuhkan partisipasi aktif siswa melalui interaksi guru, siswa, dan sumber belajar						
			22. Merespon positif partisipasi siswa						
			23. Memantau kemajuan belajar siswa						
		e. Kepuasan terhadap pembinaan guru reguler	24. Pengawas sekolah mengadakan workshop persiapan penyelenggaraan pendidikan inklusif						
			25. Penyusunan program/kegiatan jangka pendek, jangka menengah dan jangka panjang						

			26. Pendampingan pembelajaran dari narasumber						
			27. Pengkajian terhadap pembelajaran yang dilakukan guru						
			28. Penyusunan program penyelenggaraan pendidikan inklusif untuk tahun berikutnya						

Jakarta, Juli 2017

Validator

( )

NIP.

VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN

KEPUASAN STAKEHOLDER TERHADAP PENYELENGGARAAN PENDIDIKAN INKLUSIF JENJANG SMA di  
WILAYAH JAKARTA TIMUR



Oleh:

Wisnu Dwinaya

1335130133

PENDIDIKAN LUAR BIASA  
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

**Hasil Perhitungan Angket**

Responden	No Butir																												Jumlah
	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	
<b>A</b>	3	4	3	3	4	4	4	5	4	3	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	109
<b>B</b>	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	88
<b>C</b>	3	3	4	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	1	2	2	2	2	3	2	2	4	69
<b>D</b>	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	1	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	82
<b>E</b>	1	2	4	4	3	4	3	4	1	4	4	4	2	4	5	3	5	1	3	4	5	5	5	1	4	4	4	1	94
<b>F</b>	2	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	2	92
<b>G</b>	2	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	2	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	2	92
<b>H</b>	4	4	4	4	5	4	5	5	3	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	113
<b>I</b>	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	95
<b>J</b>	3	4	3	4	3	3	2	4	3	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	3	4	3	2	4	3	100
<b>K</b>	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	96
<b>L</b>	3	4	5	5	4	4	3	4	2	2	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	2	4	2	3	2	97
<b>M</b>	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	107
<b>N</b>	4	4	3	3	3	3	4	4	2	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	98
<b>O</b>	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	4	4	87
<b>P</b>	3	3	4	4	4	4	3	2	5	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	3	2	2	96
<b>Q</b>	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	102
<b>R</b>	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4	3	4	4	5	3	4	4	3	4	5	4	5	3	3	3	2	3	3	107
<b>S</b>	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	112
<b>T</b>	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	105
<b>U</b>	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	130
<b>V</b>	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	121
<b>W</b>	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	115
<b>X</b>	4	3	4	4	4	4	4	5	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	109
<b>Y</b>	3	4	5	4	5	5	5	5	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	112
<b>Z</b>	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	107
<b>AA</b>	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	108

<b>AB</b>	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	104	
<b>AC</b>	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	107	
<b>AD</b>	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	104
<b>Jumlah</b>																												3058	

### Perhitungan Statistik Keseluruhan

No	x	f	f.x	X <sup>2</sup>	f.x <sup>2</sup>
1	69	1	69	4761	4761
2	82	1	82	6724	6724
3	87	1	87	7569	7569
4	88	1	88	7744	7744
5	92	2	184	8464	16928
6	94	1	94	8836	8836
7	95	1	95	9025	9025
8	96	2	192	9215	18430
9	97	1	97	9409	9409
10	98	1	98	9604	9604
11	100	1	100	10000	10000
12	102	1	102	10404	10404
13	104	2	208	10816	21632
14	105	1	105	11025	11025
15	107	4	428	11449	45796
16	108	1	108	11664	11664
17	109	2	218	11881	23762
18	112	2	224	12544	25088
19	113	1	113	12769	12769
20	115	1	115	13225	13225

21	121	1	121	14641	14641
22	130	1	130	16900	16900
Jumlah		30	3058	228669	315936



### Perhitungan Statistik Keseluruhan

Mean	$\sum \frac{fx}{x} = \frac{3058}{30} = 101,9333$
Median	$= \frac{1}{2} \left( x \left( \frac{n}{2} \right) + x \left( \frac{n}{2} + 1 \right) \right) = \frac{1}{2} \left( x \left( \frac{30}{2} \right) + x \left( \frac{30}{2} + 1 \right) \right)$ $= \frac{1}{2} (x(15) + x(16))$ $= \frac{1}{2} x(104 + 104) = 104$
Modus	Data (x) = 107
Standar Deviasi	$= \sqrt{\frac{\sum fx^2}{n-1} - \frac{\sum f(x)^2}{n(n-1)}} = \sqrt{\frac{315938}{30-1} - \frac{(3058)^2}{30(30-1)}}$ $= \sqrt{\frac{315938}{29} - \frac{9351364}{870}}$ $= \sqrt{10894,41 - 10748,69}$ $= \sqrt{145,7195}$ $= 12,07143$
Rentang Skor	Skor max = 28 × 5 = 140 Skor min = 28 × 1 = 28 = 140 – 28 = 112
Panjang interval	$\frac{112}{5} = 22,4$





Kode Pos : 13840

SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN

Nomor : 709 / -1.851.65

Kepala Sekolah Menengah Atas Negeri 64 Jakarta menerangkan bahwa :

nama : **WISNU DWINAYA**  
nim : 1335130133  
program studi : Pendidikan Luar Biasa  
jenjang pendidikan : (S1) Strata Satu  
universitas : Universitas Negeri Jakarta

Telah melaksanakan penelitian di SMA Negeri 64 Jakarta guna mendapatkan data yang diperlukan dalam rangka penyusunan Skripsi dengan Judul "***Kepuasan Stakeholder Terhadap Penyelenggaraan Pendidikan Inklusif Jenjang SMA di Jakarta Timur***".

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta , 19 Juli 2017

a.n **WAKIL KEPALA SEKOLAH**  
Bidang Kurikulum



**Dra. Hj. Eko Budi Restiowati, MM**  
NIP/NRK : 196209121988032008





PEMERINTAH PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA  
DINAS PENDIDIKAN  
**SEKOLAH MENENGAH ATAS NEGERI 64 JAKARTA**  
Jln. Raya Cipayung Jakarta Timur, Tlp. 021 8444750 Fax. 021 8449362  
Email : [sma64jkt@yahoo.co.id](mailto:sma64jkt@yahoo.co.id) / Website : <http://sman-64-jkt.sch.id/>  
JAKARTA



Kode Pos : 13840

## SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN

Nomor : 709 / -1.851.65

Kepala Sekolah Menengah Atas Negeri 64 Jakarta menerangkan bahwa :

nama : **WISNU DWINAYA**  
nim : 1335130133  
program studi : Pendidikan Luar Biasa  
jenjang pendidikan : (S1) Strata Satu  
universitas : Universitas Negeri Jakarta

Telah melaksanakan penelitian di SMA Negeri 64 Jakarta guna mendapatkan data yang diperlukan dalam rangka penyusunan Skripsi dengan Judul "**Kepuasan Stakeholder Terhadap Penyelenggaraan Pendidikan Inklusif Jenjang SMA di Jakarta Timur**".

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 19 Juli 2017  
a.n WAKIL KEPALA SEKOLAH  
Bidang Kurikulum



**Dra. Hj. Eko Budi Restiowati, MM**  
NIP/NRK : 196209121988032008





PEMERINTAH PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA  
DINAS PENDIDIKAN

SEKOLAH MENENGAH ATAS NEGERI 64 JAKARTA

Jln. Raya Cipayung Jakarta Timur, Tlp. 021 8444750 Fax. 021 8449362

Email : [sma64jkt@yahoo.co.id](mailto:sma64jkt@yahoo.co.id) / Website : <http://sman-64-jkt.sch.id/>

JAKARTA



Kode Pos : 13840

## SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN

Nomor : 709 / -1.851.65

Kepala Sekolah Menengah Atas Negeri 64 Jakarta menerangkan bahwa :

nama : **WISNU DWINAYA**  
nim : 1335130133  
program studi : Pendidikan Luar Biasa  
jenjang pendidikan : (S1) Strata Satu  
universitas : Universitas Negeri Jakarta

Telah melaksanakan penelitian di SMA Negeri 64 Jakarta guna mendapatkan data yang diperlukan dalam rangka penyusunan Skripsi dengan Judul "***Kepuasan Stakeholder Terhadap Penyelenggaraan Pendidikan Inklusif Jenjang SMA di Jakarta Timur***".

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta , 19 Juli 2017  
a.n WAKIL KEPALA SEKOLAH  
Bidang Kurikulum



**Dra. Hj. Eko Budi Restiowati, MM**

NIP/NRK : 196209121988032008





PEMERINTAH PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA  
DINAS PENDIDIKAN

## SMA NEGERI 98 JAKARTA

Jalan Jaha Kalisari Pasar Rebo Jakarta 13790 Telp. 8714579 Faks. 8708519  
e-mail : sma\_98\_klsr@yahoo.co.id / Webs www.sman98jakarta.sch.id

### SURAT KETERANGAN Nomor : 702/1.851.622

Yang bertanda tangan dibawah ini Kepala SMA Negeri 98 Jakarta menerangkan bahwa ::

Nama : WISNU DWINAYA  
Nonor Registrasi : 1335130133  
Program Studi : Pendidikan Luar Biasa  
Fakultas : Ilmu Pendidikan

Benar nama tersebut telah melaksanakan Penelitian di SMA Negeri 98 Jakarta pada tanggal 19 Juli 2017. Kegiatan ini dilakukan dalam rangka penulisan skripsi dengan judul 'Kepuasan Stakeholder Terhadap Penyelenggaraan Pendidikan Inklusif Jenjang SMA di Jakarta Timur.'

Demikian surat keterangan ini diberikan agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

19 Juli 2017  
KEPALA SMA N 98 JAKARTA  
Wakil Bidang Sarprashum  
  
Nusi Hadi, S.Pd  
NIP. 196210211988031004







Building  
Future  
Leaders

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN  
PROGRAM STUDI PENDIDIKAN LUAR BIASA

Kampus Universitas Negeri Jakarta Jalan Rawamangun Muka Jakarta Timur 13220  
Telp. (021) 489 7535 Fax. : (021) 4897535

No. : 158/PS.PLB/FIP.UNJ/VII/2017  
Lamp. : -  
Hal. : Permohonan Izin Observasi/Penelitian

Kepada Yth.  
Kepala Sekolah  
SMA Negeri 36 Jakarta  
Di

Tempat

Dengan hormat,  
Sehubungan dengan Tugas Akhir Mahasiswa/Skripsi, kami Program Studi Pendidikan Luar Biasa, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Jakarta menugaskan mahasiswa kami, yaitu:

Nama : Wisnu Dwinaya  
NIM : 1335130133  
Angkatan : 2013  
Judul Skripsi : Kepuasan Stakeholder Terhadap Penyelenggaraan-  
Pendidikan Inklusif Jenjang SMA di Jakarta Timur.

untuk melakukan kegiatan *Observasi/Penelitian* di Sekolah yang bapak/ibu pimpin terkait dengan tugas akhir mahasiswa/Skripsi tersebut diatas, yang akan dilaksanakan pada:

Waktu : Juli – Agustus 2017  
Tempat : SMA Negeri 36 Jakarta  
Jl.Perhubungan Raya, RT.20/RW.06,  
Rawamangun – Jakarta Timur.

Untuk itu kami memohon kepada Bapak/Ibu Kepala Sekolah/Yayasan dapat *memberikan izin* kepada mahasiswa kami agar dapat melaksanakan kegiatan tersebut.

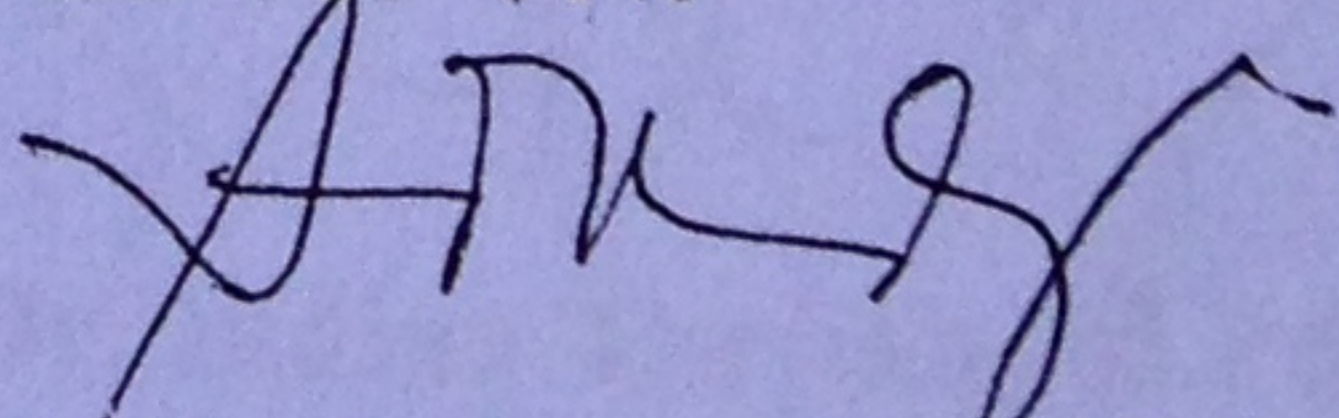
Demikian surat permohonan penelitian/observasi ini kami sampaikan. Atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Mengetahui,  
Wakil Dekan I



Dr. Anan Sutisna, M.Pd  
NIP. 19660419 199303 1 003

Jakarta, 07 Juli 2017  
Koordinator Program Studi  
PLB FIP UNJ

  
Dr. Indina Tarjiah, M.Pd.  
NIP. 19640928 199003 2 002





KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN  
PROGRAM STUDI PENDIDIKAN LUAR BIASA

Kampus Universitas Negeri Jakarta Jalan Rawamangun Muka Jakarta Timur 13220  
Telp. (021) 489 7535 Fax. : (021) 4897535

Building  
Future  
Leaders

No. : 157/PS.PLB/FIP.UNJ/VII/2017  
Lamp. : -  
Hal. : Permohonan Izin Observasi/Penelitian

Kepada Yth.  
Kepala Sekolah  
SMA Negeri 64 Jakarta  
Di

Tempat

Dengan hormat,  
Sehubungan dengan **Tugas Akhir Mahasiswa/Skripsi**, kami Program Studi Pendidikan Luar Biasa, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Jakarta menugaskan mahasiswa kami, yaitu:

Nama : Wisnu Dwinaya  
NIM : 1335130133  
Angkatan : 2013  
Judul Skripsi : **Kepuasan Stakeholder Terhadap Penyelenggaraan- Pendidikan Inklusif Jenjang SMA di Jakarta Timur.**

untuk melakukan kegiatan *Observasi/Penelitian* di Sekolah yang bapak/ibu pimpin terkait dengan tugas akhir mahasiswa/Skripsi tersebut diatas, yang akan dilaksanakan pada:

Waktu : Juli – Agustus 2017  
Tempat : SMA Negeri 64 Jakarta  
JL.SMA 64 No.40, RT.004/RW.002,  
Cipayung – Jakarta Timur.

Untuk itu kami memohon kepada Bapak/Ibu Kepala Sekolah/Yayasan dapat *memberikan izin* kepada mahasiswa kami agar dapat melaksanakan kegiatan tersebut.

Demikian surat permohonan penelitian/observasi ini kami sampaikan. Atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.



Mengetahui,

Wakil Dekan I,

Dr. Anan Sutisna, M.Pd

NIP. 19660419 199303 1 003

Jakarta, 07 Juli 2017

Koordinator Program Studi  
PLB FIP UNJ

Dr. Indina Tarjiah, M.Pd.

NIP. 19640928 199003 2 002





KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN  
PROGRAM STUDI PENDIDIKAN LUAR BIASA

Kampus Universitas Negeri Jakarta Jalan Rawamangun Muka Jakarta Timur 13220  
Telp. (021) 489 7535 Fax. : (021) 4897535

Building  
Future  
Leaders

No. : 157/PS.PLB/FIP.UNJ/VII/2017  
Lamp. : -  
Hal. : Permohonan Izin Observasi/Penelitian

Kepada Yth.  
Kepala Sekolah  
SMA Negeri 98 Jakarta  
Di

Tempat

Dengan hormat,  
Sehubungan dengan Tugas Akhir Mahasiswa/Skripsi, kami Program Studi Pendidikan Luar Biasa, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Jakarta menugaskan mahasiswa kami, yaitu:

Nama : Wisnu Dwinaya

NIM : 1335130133

Angkatan : 2013

Judul Skripsi : Kepuasan Stakeholder Terhadap Penyelenggaraan-  
Pendidikan Inklusif Jenjang SMA di Jakarta Timur.

untuk melakukan kegiatan *Observasi/Penelitian* di Sekolah yang bapak/ibu pimpin terkait dengan tugas akhir mahasiswa/Skripsi tersebut diatas, yang akan dilaksanakan pada:

Waktu : Juli – Agustus 2017

Tempat : SMA Negeri 98 Jakarta

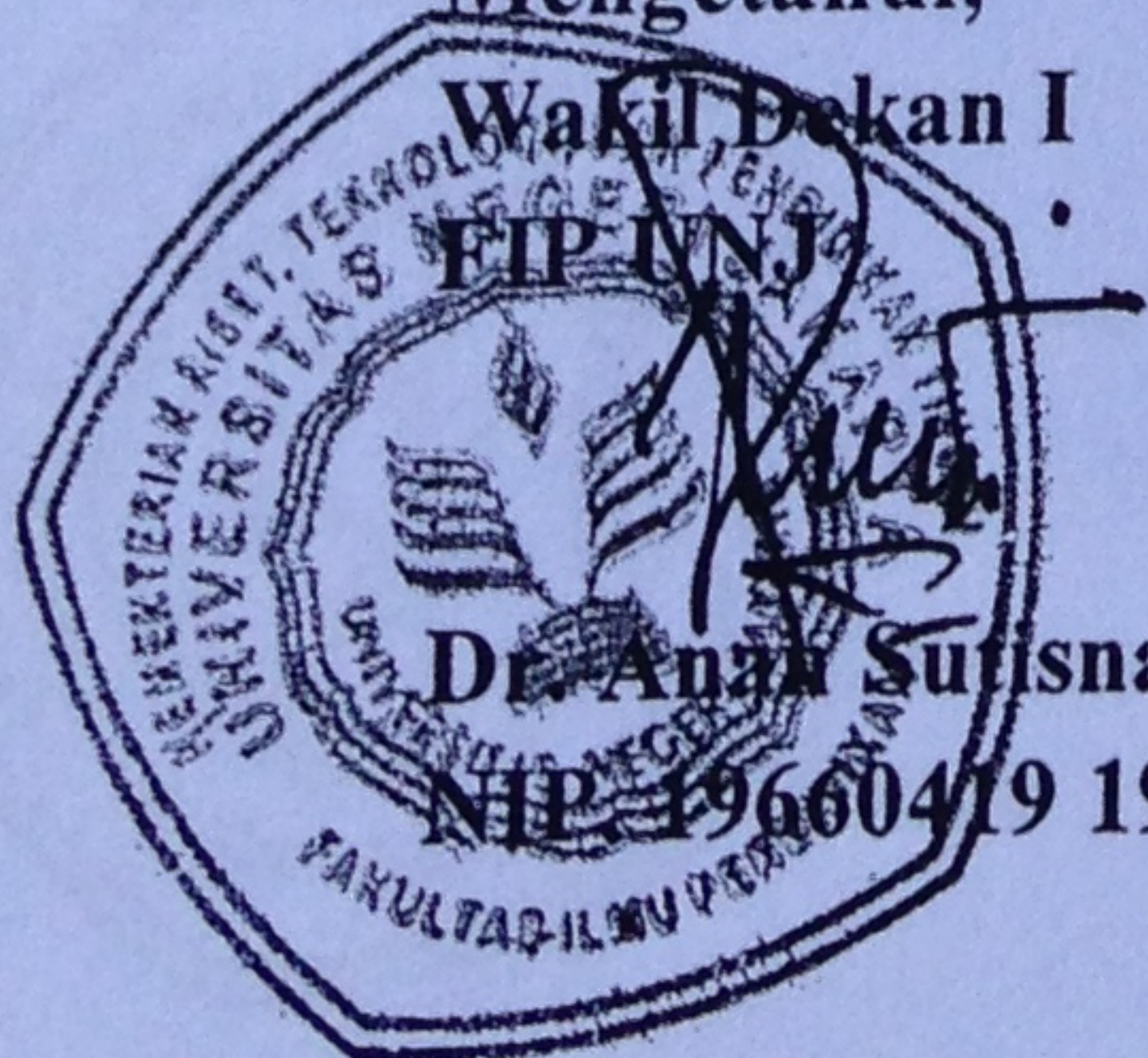
Jl.Jaha No.1, Kalisari, Pasar Rebo – Jakarta Timur.

Untuk itu kami memohon kepada Bapak/Ibu Kepala Sekolah/Yayasan dapat *memberikan izin* kepada mahasiswa kami agar dapat melaksanakan kegiatan tersebut.

Demikian surat permohonan penelitian/observasi ini kami sampaikan. Atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Mengetahui,

Wakil Dekan I



Dr. Anas Sunisna, M.Pd

NIP. 19660419 199303 1 003

Jakarta, 07 Juli 2017

Koordinator Program Studi  
PLB FIP UNJ

Dr. Indina Tarjiah, M.Pd.

NIP. 19640928 199003 2 002





KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN  
PROGRAM STUDI PENDIDIKAN LUAR BIASA

Kampus Universitas Negeri Jakarta Jalan Rawamangun Muka Jakarta Timur 13220  
Telp. (021) 489 7535 Fax. : (021) 4897535

*Building  
Future  
Leaders*

No. : 155/PS.PLB/FIP.UNJ/VII/2017  
Lamp. : -  
Hal. : Permohonan Izin Observasi/Penelitian

Kepada Yth.  
Kepala Sekolah  
SMA Negeri 54 Jakarta  
Di

Tempat

Dengan hormat,  
Sehubungan dengan Tugas Akhir Mahasiswa/Skripsi, kami Program Studi Pendidikan Luar Biasa, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Jakarta menugaskan mahasiswa kami, yaitu:

Nama : Wisnu Dwinaya  
NIM : 1335130133  
Angkatan : 2013  
Judul Skripsi : Kepuasan Stakeholder Terhadap Penyelenggaraan-  
Pendidikan Inklusif Jenjang SMA di Jakarta Timur.

untuk melakukan kegiatan *Observasi/Penelitian* di Sekolah yang bapak/ibu pimpin terkait dengan tugas akhir mahasiswa/Skripsi tersebut diatas, yang akan dilaksanakan pada:

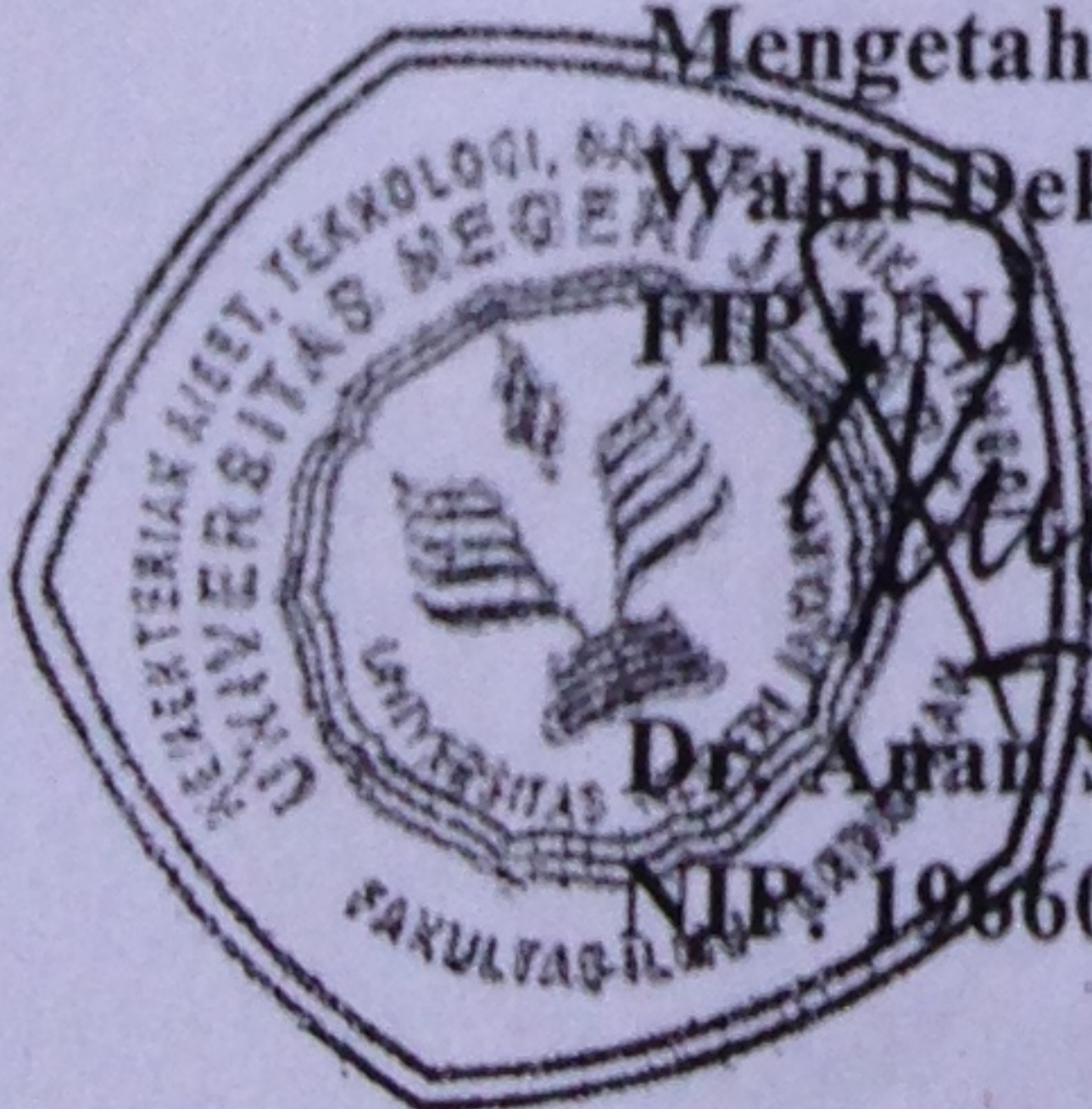
Waktu : Juli – Agustus 2017  
Tempat : SMA Negeri 54 Jakarta

Jl.Jatinegara Kaum IV, Rawa Bunga – Jakarta Timur.

Untuk itu kami memohon kepada Bapak/Ibu Kepala Sekolah/Yayasan dapat *memberikan izin* kepada mahasiswa kami agar dapat melaksanakan kegiatan tersebut.

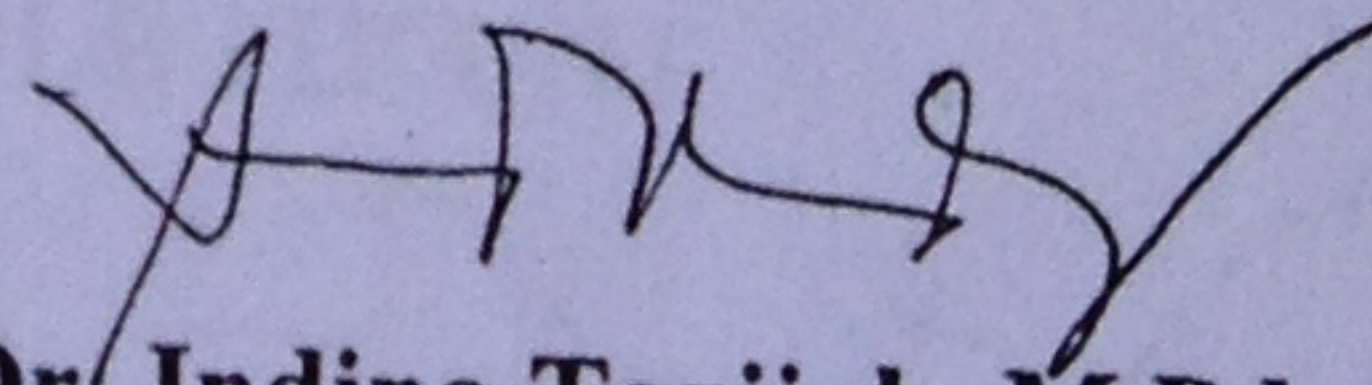
Demikian surat permohonan penelitian/observasi ini kami sampaikan. Atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Mengetahui,  
Wakil Dekan I



Dr. Anan Sutisna, M.Pd  
NIP. 19660419 199303 1 003

Jakarta, 07 Juli 2017  
Koordinator Program Studi  
PLB FIP UNJ

  
Dr. Indina Tarjiah, M.Pd.  
NIP. 19640928 199003 2 002





KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN LUAR BIASA

Kampus Universitas Negeri Jakarta Jalan Rawamangun Muka Jakarta Timur 13220  
Telp. (021) 489 7535 Fax. : (021) 4897535

Building  
Future  
Leaders

No. : 156/PS.PLB/FIP.UNJ/VII/2017  
Lamp. : -  
Hal. : Permohonan Izin Observasi/Penelitian

Kepada Yth.  
Kepala Sekolah  
SMA Negeri 11 Jakarta  
Di

Tempat

Dengan hormat,  
Sehubungan dengan Tugas Akhir Mahasiswa/Skripsi, kami Program Studi Pendidikan Luar Biasa, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Jakarta menugaskan mahasiswa kami, yaitu:

Nama : Wisnu Dwinaya  
NIM : 1335130133  
Angkatan : 2013  
Judul Skripsi : Kepuasan Stakeholder Terhadap Penyelenggaraan-  
Pendidikan Inklusif Jenjang SMA di Jakarta Timur.

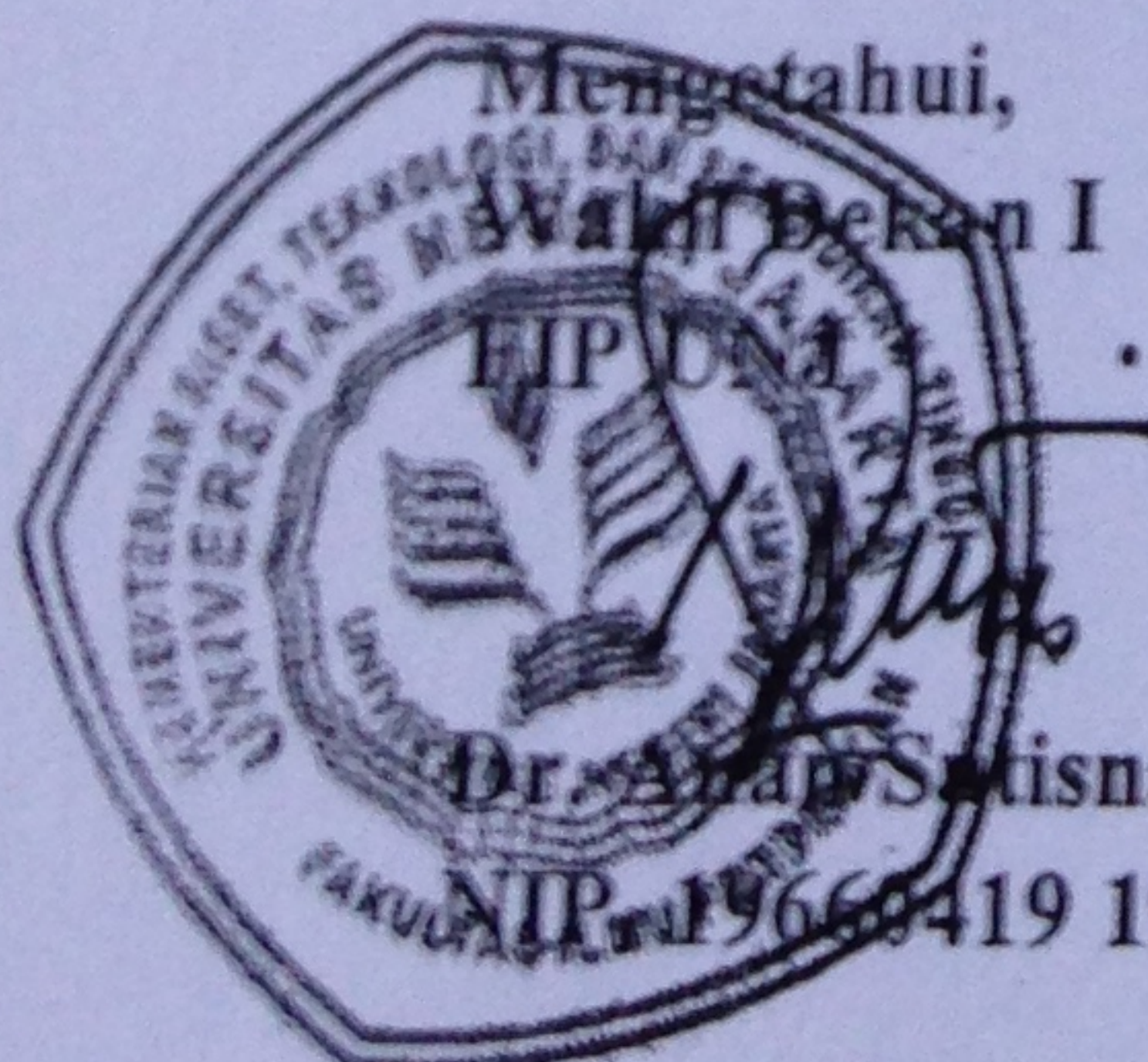
untuk melakukan kegiatan *Observasi/Penelitian* di Sekolah yang bapak/ibu pimpin terkait dengan tugas akhir mahasiswa/Skripsi tersebut diatas, yang akan dilaksanakan pada:

Waktu : Juli – Agustus 2017  
Tempat : SMA Negeri 11 Jakarta  
Jl.Pahlawan Komarudin I, Pulogadung,  
Cakung – Jakarta Timur.

Untuk itu kami memohon kepada Bapak/Ibu Kepala Sekolah/Yayasan dapat *memberikan izin* kepada mahasiswa kami agar dapat melaksanakan kegiatan tersebut.

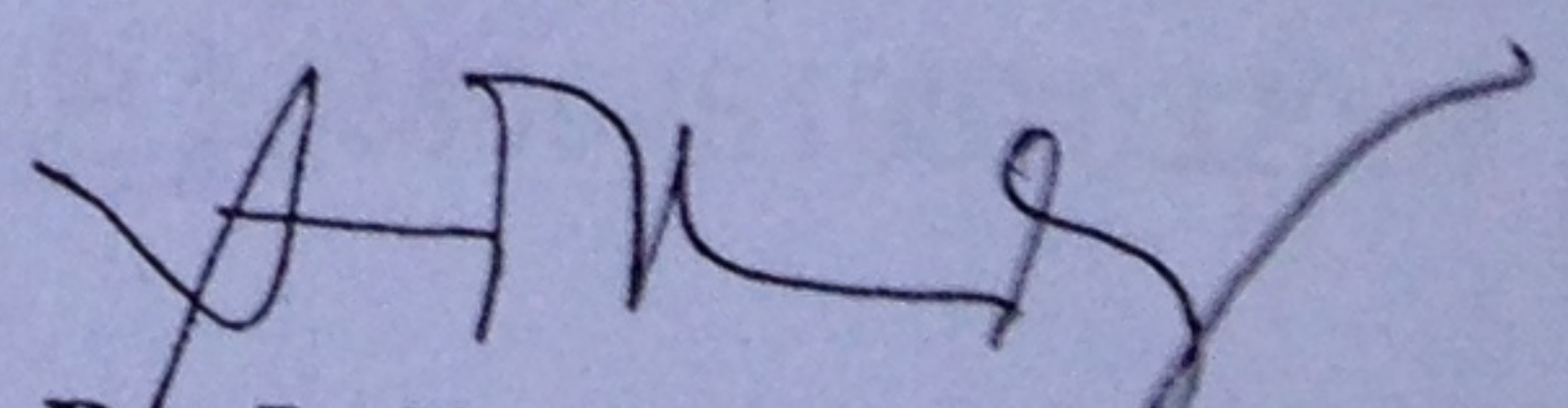
Demikian surat permohonan penelitian/observasi ini kami sampaikan. Atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Mengetahui,  
Wakil Dekan I



Dr. Anan Sutisna, M.Pd  
NIP. 19660419 199303 1 003

Jakarta, 07 Juli 2017  
Koordinator Program Studi  
PLB FIP UNJ

  
Dr. Indina Tarjiah, M.Pd.  
NIP. 19640928 199003 2 002





PEMERINTAH PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA  
DINAS PENDIDIKAN

## SEKOLAH MENENGAH ATAS NEGERI 36

Jalan Perhubungan Raya Rawamangun, Telp. (021) 4893358 Fax. (021) 47864229  
Website : sma36.sch.id, Email : [sman36jakarta@gmail.com](mailto:sman36jakarta@gmail.com)

JAKARTA

Kode Pos : 13220

### SURAT KETERANGAN

Nomor : 58/-1.851.6

#### TENTANG Penelitian

Yang bertanda tangan di bawah ini Kepala SMA Negeri 36 Jakarta menerangkan bahwa :

Nama : WISNU DWINAYA  
Nomor Registrasi : 1335130133  
Program Studi : Pendidikan Luar Biasa  
Fakultas : Ilmu Pendidikan

Benar nama tersebut telah melaksanakan Penelitian di SMA Negeri 36 Jakarta pada tanggal 13 Juli 2017. Kegiatan ini dilakukan dalam rangka penulisan skripsi dengan judul : "Kepuasan Stakeholder Terhadap Penyelenggaraan Pendidikan Inklusif Jenjang SMA di Jakarta Timur"

Surat keterangan ini diberikan agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 18 Juli 2017

a.n Kepala SMA Negeri 36 Jakarta  
Wakil Bidang Kurikulum



Eni Hartini, S.Pd., M.Si

NIP. 196309251987032007





Building  
Future  
Leaders

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN  
PROGRAM STUDI PENDIDIKAN LUAR BIASA

Kampus Universitas Negeri Jakarta Jalan Rawamangun Muka Jakarta Timur 13220  
Telp. (021) 489 7535 Fax. : (021) 4897535

SURAT KETERANGAN  
NO. 129/PS.PLB/FIP.UNJ/VII/2017

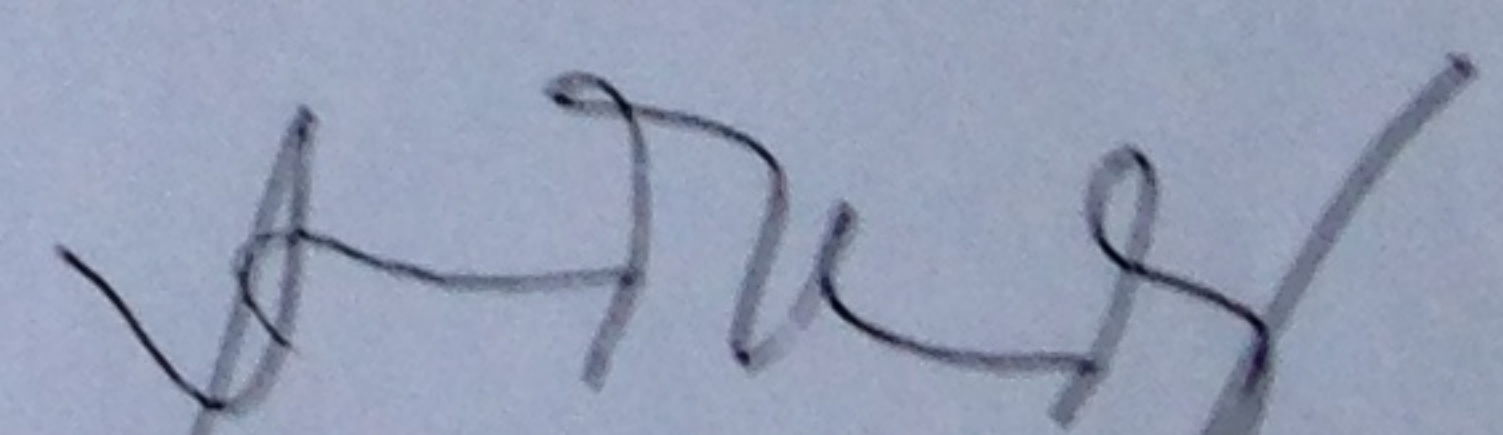
Koordinator Program Studi Pendidikan Luar Biasa, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Jakarta dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Wisnu Dwinaya  
No. Registrasi : 1335130133  
Program Studi : Pendidikan Luar Biasa  
Fakultas : Ilmu Pendidikan  
Strata : S1  
Pembimbing : 1. Drs. Bahrudin, M.Pd (Dosen Pembimbing I)  
2. Dra. Etty Hasmayati, M.Pd (Dosen Pembimbing II)  
Judul Skripsi : Kepuasan *Stakeholder* Terhadap Penyelenggaraan Pendidikan Inklusif Jenjang SMA di Wilayah Jakarta Timur.

Dinyatakan **Lulus Uji Turnitin** dalam penyusunan **Tugas Akhir / Skripsi** dengan jumlah Similarity Index sebesar **36%**.

Demikian surat keterangan ini diberikan agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 24 Juli 2017  
Koordinator Program Studi  
PLB FIP UNJ

  
Dr. Indina Tarjiah, M.Pd  
NIP. 19640928 199003 2 002

Tembusan:

1. KPS Prodi PLB FIP UNJ
2. KASUBAG Akademik FIP UNJ
3. Arsip



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Wisnu Dwinaya. Lahir di Ciamis pada tanggal 22 Mei 1995. Anak kedua dari pasangan Totong Surasman dan Rita Wartika. Peneliti memulai jenjang pendidikan di SDN Cipedak 05 Pagi pada tahun 2001 hingga tahun 2002, lalu pindah sekolah ke SDN 01 Muktisari pada tahun 2002 hingga tahun 2007. Kemudian melanjutkan ke SMPN 1 Ciamis pada tahun 2007 hingga tahun 2010. Kemudian melanjutkan ke SMAN 1 Ciamis pada tahun 2010 hingga tahun 2013.

Pada tahun 2013 melanjutkan pendidikan S1 di Universitas Negeri Jakarta dengan Jurusan Pendidikan Luar Biasa melalui jalur Seleksi Nasional Masuk Perguruan Tinggi Negeri (SNMPTN).

## LEMBAR PERSEMBAHAN

### Motto:

***“Don’t lose the faith, keep praying, keep trying!”***

Puji syukur Alhamdulillah peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT atas berkat, rahmat, taufik, dan hidayah-Nya, skripsi ini dapat terselesaikan.

Kupersembahkan karya kecil ini untuk orang-orang yang ku sayangi terutama:

Ibu dan Ayah,

Sebagai tanda terima kasih saya persembahkan karya kecil ini untuk Ibu dan Ayah yang telah memberikan kasih sayang, do’a, dukungan, dan cinta yang tak terhingga untuk saya. Terimakasih telah menjadi motivasi saya untuk selalu berusaha dan bersyukur dalam menjalani kehidupan walaupun semasa kuliah jarang bertemu. Semoga hadiah kecil ini bisa sedikit membuat kalian bahagia, karena saya sadar bahwa selama ini saya belum bisa memberikan yang terbaik untuk kalian. Semoga selalu dalam lindungan Allah dan semoga ini bisa membuat kalian bangga. Terimakasih.

*My Sister, Puspa Ekanaya dan Kinanti Kidung Trinaya*

Untuk kakak saya, terimakasih banyak sudah menjadi sahabat pertama yang saya miliki saat saya lahir, support saya untuk terus semangat dalam menyelesaikan kuliah, menjadi sosok Ibu disaat saya jauh dari orang tua. semoga selalu diberikan kebahagiaan. Dan untuk adik saya, terimakasih sudah lahir di bumi ini dan menjadikan saya kakak, support saya untuk terus semangat dalam melakukan apapun, semangat ya sekolahnya dan punya karir yang bagus sesuai dengan apa yang kau mau. I Love You Guys!

Sahabat-sahabat,

Terima kasih untuk sahabat-sahabat saya selama di kampus "Tim Hore" Kalong, Chinta, Bimo, Waluyo, Inggit, Devi, Rini, Kiki, Zachra, terima kasih untuk keseruannya canda tawa senang susah serta dukungannya selama ini. Terima kasih untuk Pak Wisnu yang selalu membantu disaat kesulitan dalam perkuliahan. Terima kasih untuk Kevin sudah bersedia mengantar penelitian ke sekolah-sekolah. Sukses terus semuanya!

Heidy Indreswari Wulandari,

Terima kasih sudah setia menemani semua prosesnya, untuk dukungannya dari awal menyusun proposal hingga skripsi ini terselesaikan, untuk terus mengingatkan dan memberikan semangat yang tiada henti. Akhirnya kita lulus sama-sama bisa wisuda bareng. *Thank God I have you!*