

**PELAYANAN PENDIDIKAN BAGI ANAK
AUTIS DALAM UPAYA MENGEMBANGKAN
POTENSI DAN KEMAMPUAN ANAK**

(Studi Tentang Terapi Edukatif Pada Pusat Layanan Autis Kota Malang)

SKRIPSI

**Diajukan untuk Menempuh Gelar Sarjana
pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya**

**NIA ANGGRAENI
NIM. 125030101111018**



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
MALANG
2017**

**PELAYANAN PENDIDIKAN BAGI ANAK
AUTIS DALAM UPAYA MENGEMBANGKAN
POTENSI DAN KEMAMPUAN ANAK**
(Studi Tentang Terapi Edukatif Pada Pusat Layanan Autis Kota Malang)

SKRIPSI

**Diajukan untuk Menempuh Gelar Sarjana
pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya**

**NIA ANGGRAENI
NIM. 125030101111018**



UNIVERSITAS BRAWIJAYA

FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI

JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

MALANG

2017

MOTTO

Usaha, Ketekunan, Doa dan Kesabaran
dalam Meraih Kesuksesan

–Nia Anggraeni–



LEMBAR PERSEMBAHAN

KUPERSEMBAHKAN KARYAKU INI KEPADA
AYAHANDA TERCINTA SUMILIH SUSENO DAN
IBUNDA TERCINTA SUPININGSIH
KAKAK-KAKAKKU TERSAYANG IKE MILYANINGTIAS DAN
MYLLA SEPTININGTYAS
SERTA ALMAMATER FIA UB YANG KU BANGGAKAN



TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Pelayanan Pendidikan Bagi Anak Autis dalam Upaya
Mengembangkan Potensi dan Kemampuan Anak (Studi
tentang Terapi Edukatif Pada Pusat Layanan Autis Kota
Malang)

Disusun oleh : Nia Anggraeni

NIM : 125030101111018

Fakultas : Ilmu Administrasi

Jurusan : Administrasi Publik

Malang, 11 November 2016

Komisi Pembimbing

Ketua

Anggota



Dr. Siti Rochmah, M.Si
NIP. 19570313 198601 2 001



Dr. Fadillah Amin, M.AP, P.hD
NIP. 19691205 200501 1 003

TANDA PENGESAHAN

Telah dipertahankan di depan Majelis Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, pada:

Hari : Selasa
Tanggal : 13 Desember 2016
Jam : 08.00 – 09.00 WIB
Skripsi Atas Nama : Nia Anggraeni
Judul : Pelayanan Pendidikan Bagi Anak Autis dalam Upaya Mengembangkan Potensi dan Kemampuan Anak (Studi tentang Terapi Edukatif Pada Pusat Layanan Autis Kota Malang)

Dan dinyatakan LULUS

MAJELIS PENGUJI

Ketua



Dr. Siti Rochmah, M.Si
NIP. 19570313 198601 2 001

Anggota



Dr. Fadillah Amin, M.AP, P.hD
NIP. 19691205 200501 1 003

Anggota



Dr. Sarwono, M.Si
NIP. 19570909 198403 1 002

Anggota



Drs. Abdul Wachid, M.AP
NIP. 19561209 198703 1 008

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Malang, 17 November 2016

Mahasiswa,



Nia Anggraeni
NIM. 125030101111018

RINGKASAN

Nia Anggraeni, 2016, **Pelayanan Pendidikan Bagi Anak Autis Dalam Upaya Mengembangkan Potensi dan Kemampuan Anak** (Studi tentang Terapi Edukatif Pada Pusat Layanan Autis Kota Malang). Dr. Siti Rochmah, M.Si, Dr. Fadillah Amin, M.AP, P.hD. 201 Halaman + xvii

Jumlah anak penyandang autis semakin meningkat dan memerlukan pelayanan pendidikan khusus. Pendirian Pusat Layanan Autis (PLA) merupakan bentuk kepedulian pemerintah dalam pelayanan publik khususnya pelayanan pendidikan khusus, sebelum ada PLA anak autis mendapat terapi di lembaga swasta maupun mendapat pendidikan di Sekolah Luar Biasa (SLB). Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis pelayanan pendidikan bagi anak autis dalam upaya mengembangkan potensi dan kemampuan anak, serta faktor pendukung dan penghambatnya.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif dan dibatasi oleh dua fokus penelitian yaitu (1) pelayanan pendidikan bagi anak autis dalam upaya mengembangkan potensi dan kemampuan anak, meliputi: (a) persyaratan, (b) mekanisme maupun prosedur, (c) biaya, (d) sarana prasarana dan fasilitas, (e) kompetensi pelaksanaan, (f) penanganan pengaduan dan saran, (g) jaminan pelayanan yang dilaksanakan sesuai dengan standar, (h) jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan, (i) kemanfaatan pusat layanan autis, (j) *stakeholder* dalam pelayanan; (2) faktor pendukung dan faktor penghambat pelayanan pendidikan bagi anak autis dalam upaya mengembangkan potensi dan kemampuan anak. Analisis data yang digunakan yaitu model interaktif Miles, Huberman dan Saldana.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa, pelayanan pendidikan bagi anak autis di Pusat Layanan Autis (PLA) Kota Malang sudah cukup baik, namun sarana *websitenya* yaitu plakotamalang.sch.id belum dapat diakses. Pelayanan terapi di PLA telah memberikan manfaat pada perkembangan anak autis. *Stakeholder* dalam pelayanan pendidikan bagi anak autis yaitu terapis/guru, orang tua, Direktorat PKLK, Dinas Pendidikan Kota Malang, Puskesmas Arjowinangun, Psikolog dari Universitas Muhammadiyah Malang serta sekolah inklusi di Kota Malang. Faktor pendukung pelayanan pendidikan bagi anak autis diantaranya fasilitas/sarana prasarana, komunikasi yang baik antara penanggung jawab program terapi dengan guru/terapis dan kerjasama dengan pihak lain. Faktor penghambat yaitu kurangnya tenaga guru/terapis, status kelembagaan dan adanya orang tua yang kurang bekerja sama dengan menyerahkan terapi pada PLA saja.

Saran yang diberikan dari hasil penelitian ini, bagi PLA Kota Malang yaitu menambah guru/terapis dan memperbaiki *website*. Pemerintah Pusat dan Daerah meningkatkan pengawasan dan kontrol secara langsung. Orang tua perlu meningkatkan peran aktif dengan melakukan program terapi kembali di rumah.

Kata Kunci : Pelayanan Pendidikan Khusus, Anak Autis, Pusat Layanan Autis

SUMMARY

Nia Anggraeni, 2016, **Service of Education for Autistic Children to Develop Children's Potential and Ability** (A Study about Educational Therapy on Autism Services Center (PLA) of Malang City). Dr. Siti Rochmah, M.Si, Dr. Fadillah Amin, M.AP, P.hD. 201 pages + xvii

The number of children with autism is increasing and it requires special education services. The Establishment of Autism Services Center (PLA) is a form of government's interest in public service especially special education services, before PLA was built, autistic children received treatments in private institutions and received education in a special schools (SLB). The purpose of this study are to determine, describe and analyze the education services for children with autism in order to develop the potential and abilities of children, as well as any supporting and obstacle factors.

This research uses descriptive research with qualitative approach and is being limited by two research focuses: (1) education services for children with autism to develop the children's potential and ability, including: (a) requirements, (b) the mechanisms and procedures, (c) costs, (d) infrastructure and facilities, (e) the competence for execution, (f) the coping with complaints and suggestions, (g) the guarantee of services in accordance with the standards, (h) security and safety (i) the benefit of an autism service center, (j) the participants involved in the service; (2) the supporting and obstacle factors of educational services for children with autism in order to develop the potential and abilities of children. Analysis of the data used is an interactive model of Miles, Huberman and Saldana.

Based on the research result showed that education services for children with autism at Autism Service Center (PLA) Malang is good enough, but their online information in the website plakotamalang.sch.id cannot be yet accessed. Therapy service in the PLA has provided benefits to the development of children with autism. Stakeholders in education services for children with autism that therapists / teachers, parents, PKLK Directorate, Department of Education Malang, Arjowinangun health centers, psychologists from the University of Muhammadiyah Malang and inclusive school in Malang. The supporting factors of education services for children with autism include facilities / infrastructure, good communication between the therapist in charge with the teacher / therapist, and cooperation with other parties. Inhibiting factor is the lack of teachers / therapists, institutional status and their parents that less cooperative to hand over the problem to PLA.

The advices based on the results of this research for PLA Malang is to improve the services by increasing teacher / therapist and develop the website. Central and regional government to improve oversight and control directly. Parents need to encourage active role by conducting therapy program at home.

Keywords: Special Education Services, Children with Autism, Autism Services Center (PLA)

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pelayanan Pendidikan Bagi Anak Autis Dalam Upaya Mengembangkan Potensi Dan Kemampuan Anak (Studi Tentang Terapi Edukatif Pada Pusat Layanan Autis Kota Malang)”**. Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini banyak mendapatkan dukungan baik secara moril maupun materil dalam mengkaji dan menyelesaikan karya ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
2. Bapak Dr. Choirul Saleh, M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
3. Ibu Dr. Lely Indah Mindarti, M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
4. Ibu Dr. Siti Rochmah, M.Si selaku dosen pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, saran dan

- masukannya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan baik.
5. Bapak Dr. Fadillah Amin, M.AP, P.hD selaku dosen pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, saran dan masukan sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan baik.
 6. Bapak/Ibu Dosen FIA Publik Universitas Brawijaya yang telah memberikan segala ilmunya selama penulis berada di bangku kuliah, hingga sampai pada tahap akhir penyusunan skripsi ini.
 7. Seluruh staf/Pegawai FIA Universitas Brawijaya yang telah membantu kelancaran segala urusan penelitian skripsi ini.
 8. Bapak Suyitno, SH selaku Kepala Bidang SD&PKLK Dinas Pendidikan Kota Malang yang telah memberikan kesempatan dan membantu peneliti dalam memperoleh data.
 9. Ibu Ade Dian Firdiana, S.Pd selaku Pimpinan, Ibu Arie Lusiaty, S.Psi, S.Pd selaku Wakil Pimpinan, Bapak Sugeng Hariyadi, S.E, S.Pd selaku Penanggung Jawab Humas&Litbang beserta seluruh terapis/guru, pegawai dan wali murid Pusat Layanan Autis (PLA) Kota Malang yang telah memberikan kesempatan dan membantu peneliti dalam memperoleh data.
 10. Untuk Ayahanda tercinta Sumilih Suseno dan Ibunda tercinta Supiningsih yang senantiasa memberikan kasih sayang, dukungan, semangat dan selalu mendoakan yang terbaik untukku.

11. Kakak-kakakku tersayang Ike Milyaningtias, Mylla Septiningtyas serta Kakak Iparku Ali Hermawan yang selalu memberikan semangat dan doa terbaik untukku.

12. Sahabat dan teman-teman ku Shinta, Mega Astika, Ratna, Nur, Ika, Iddah, Roro, Nining, Suryanti, Mega Tunjung, Fia, Iin, Nurliana, Chandra, Ramadhanur, Lista, Ajeng, Yudhis, Wawan, Hamida dan Faisal yang senantiasa membantu, memberikan doa, dukungan dan semangat kepada penulis selama ini.

13. Teman-teman Publik Kelas F 2012 dan teman-teman FIA angkatan 2012 yang telah membantu, memberikan dukungan dan semangat selama proses perkuliahan sampai penyusunan skripsi ini.

14. Sahabat-sahabatku dari Graha Putri WA 5 dan Graha Putri KP 27 (Yosie, Bunga, Penni, Putri, Darnita, Shilvy, Ike, Nila, Eka, Ana, Kiki, Amirul dan Tiara) yang senantiasa membantu, memberikan doa, dukungan, semangat dan kasih sayangnya kepada penulis selama ini.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, 27 Oktober 2016

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
MOTTO	ii
LEMBAR PERSEMBAHAN	iii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	v
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	vi
RINGKASAN	vii
SUMMARY	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR/BAGAN	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Kontribusi Penelitian	9
1.5 Sistematika Penulisan	10
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Administrasi Publik	12
2.1.1 Peran Administrasi Publik	14
2.1.2 Kegiatan Administrasi Publik	15
2.2 Pelayanan Publik	17
2.2.1 Jenis-Jenis Pelayanan Publik	19
2.2.2 Prinsip Pelayanan Publik	20
2.2.3 Standar Pelayanan Publik	22
2.2.4 Kualitas Pelayanan Publik	28
2.2.5 Indeks Kepuasan Masyarakat	30
2.3 Pelayanan Publik dalam Bidang Pendidikan	32
2.3.1 Unsur-Unsur Pendidikan	34
2.3.2 Jenis-Jenis Pendidikan	36
2.3.3 Fungsi Pemerintah dalam Pelayanan Pendidikan	39
2.4 Pendidikan Bagi Anak Autis	41
2.4.1 Ciri-ciri Anak Autis	43
2.4.2 Pendidikan Khusus	44
2.4.3 Layanan Pendidikan bagi Anak Autis	46
2.5 Standar Pelayanan Minimal (SPM) Pusat Layanan Autis	50



2.5.1 Standar Sarana Prasarana.....	51
2.5.2 Standar Pengelolaan.....	53

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian	57
3.2 Fokus Penelitian	58
3.3 Lokasi dan Situs Penelitian	60
3.4 Sumber dan Jenis Data	61
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	64
3.6 Instrumen Penelitian	67
3.7 Analisis Data.....	68
3.8 Keabsahan Data	72

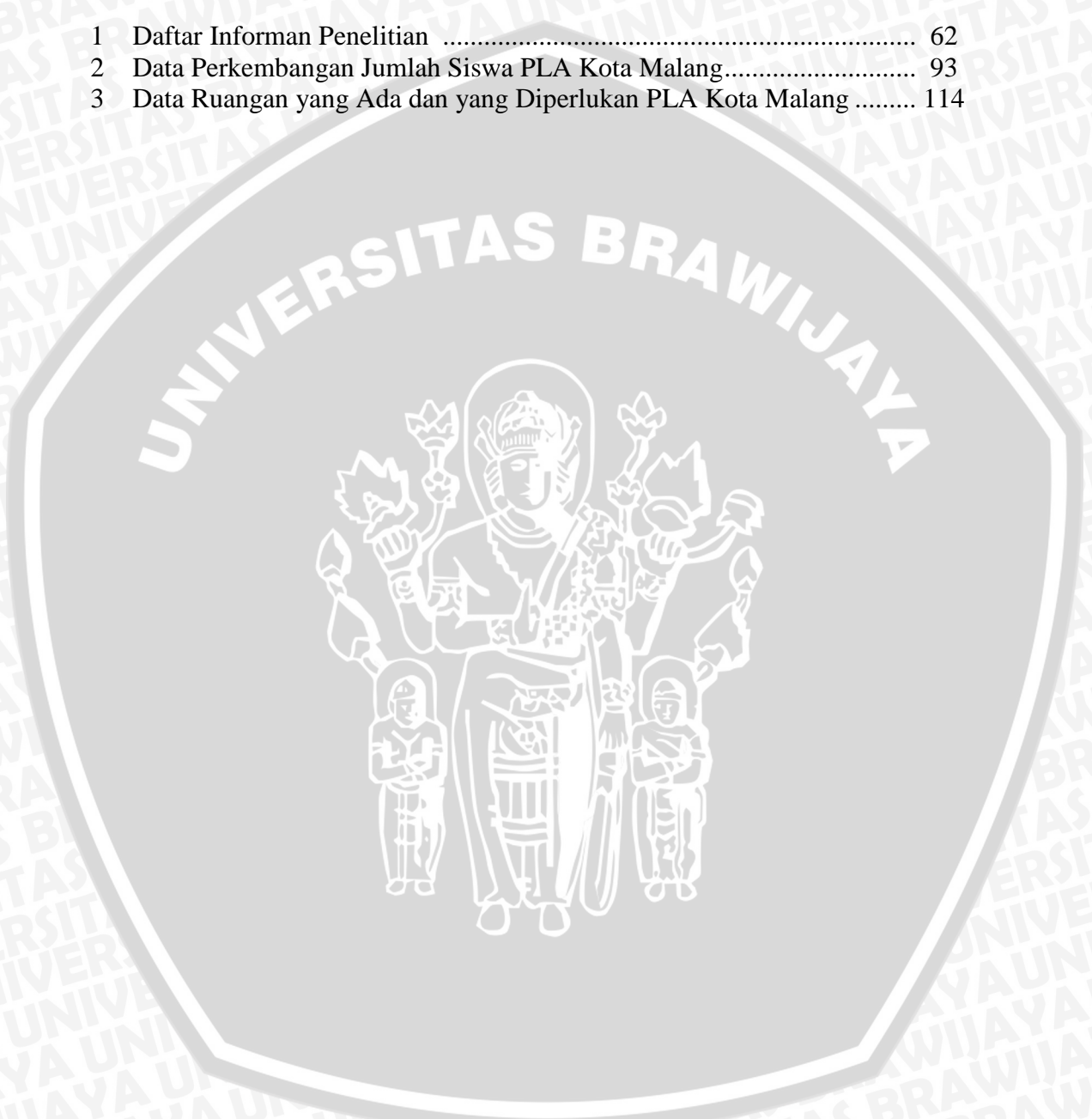
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum.....	76
4.1.1 Lokasi Penelitian.....	76
4.1.2 Situs Penelitian.....	78
4.2 Penyajian Data	95
4.2.1 Pelayanan Pendidikan Bagi Anak Autis dalam Upaya Mengembangkan Potensi dan Kemampuan Anak Pada PLA Kota Malang	95
4.2.1.1 Persyaratan dalam Menerima Pelayanan Terapi di PLA	95
4.2.1.2 Sistem, Mekanisme dan Prosedur.....	97
4.2.1.3 Biaya/Tarif.....	111
4.2.1.4 Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas.....	112
4.2.1.5 Kompetensi Pelaksanaan	116
4.2.1.6 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	118
4.2.1.7 Jaminan Pelayanan yang Memberikan Kepastian Pelayanan Dilaksanakan Sesuai dengan Standar	120
4.2.1.8 Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan dalam Bentuk Komitmen untuk Memberikan Rasa Aman, Bentuk dari Bahaya dan Resiko Keraguan	121
4.2.1.9 Kemanfaatan Pusat Layanan Autis Kota Malang dalam Memberikan Terapi Bagi Anak Autis	122
4.2.1.10 <i>Stakeholder</i> dalam Pelayanan Pendidikan Bagi Anak Autis Pada PLA Kota Malang	125
4.2.2 Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Pendidikan Bagi Anak Autis dalam Upaya Mengembangkan Potensi dan Kemampuan Anak Pada PLA Kota Malang.....	136
4.2.2.1 Faktor Pendukung	136
4.2.2.1.1 Internal	136
4.2.2.1.2 Eksternal	139

4.2.2.2 Faktor Penghambat	141
4.2.2.2.1 Internal	141
4.2.2.2.2 Eksternal	145
4.3 Analisis Data	146
4.3.1 Pelayanan Pendidikan Bagi Anak Autis dalam Upaya Mengembangkan Potensi dan Kemampuan Anak Pada PLA Kota Malang	146
4.3.1.1 Persyaratan dalam Menerima Pelayanan Terapi di PLA	149
4.3.1.2 Sistem, Mekanisme dan Prosedur	152
4.3.1.3 Biaya/Tarif	155
4.3.1.4 Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	156
4.3.1.5 Kompetensi Pelaksanaan	159
4.3.1.6 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	163
4.3.1.7 Jaminan Pelayanan yang Memberikan Kepastian Pelayanan Dilaksanakan Sesuai dengan Standar	165
4.3.1.8 Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan dalam Bentuk Komitmen untuk Memberikan Rasa Aman, Bentuk dari Bahaya dan Resiko Keraguan	168
4.3.1.9 Kemanfaatan Pusat Layanan Autis Kota Malang dalam Memberikan Terapi Bagi Anak Autis	170
4.3.1.10 <i>Stakeholder</i> dalam Pelayanan Pendidikan Bagi Anak Autis Pada PLA Kota Malang	173
4.3.2 Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Pendidikan Bagi Anak Autis dalam Upaya Mengembangkan Potensi dan Kemampuan Anak	182
4.3.2.1 Faktor Pendukung	182
4.3.2.1.1 Internal	182
4.3.2.1.2 Eksternal	185
4.3.2.2 Faktor Penghambat	186
4.2.2.2.1 Internal	186
4.2.2.2.2 Eksternal	188
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	190
5.2 Saran	194
DAFTAR PUSTAKA	197

DAFTAR TABEL

No.	Judul	Halaman
1	Daftar Informan Penelitian	62
2	Data Perkembangan Jumlah Siswa PLA Kota Malang.....	93
3	Data Ruang yang Ada dan yang Diperlukan PLA Kota Malang	114



DAFTAR GAMBAR/BAGAN

No.	Judul	Halaman
1	Model Analisa Data Interaktif.....	69
2	Pusat Layanan Autis (PLA) Kota Malang	79
3	Bagan Struktur Organisasi Pusat Layanan Autis (PLA) Kota Malang	93
4	Formulir Data Identitas Siswa Baru Untuk Isian Buku Induk.....	98
5	Pengarahan dan Pembagian Observasi dan Program Individu	100
6	Aktivitas Sholat	101
7	Aktivitas <i>Grossmotor</i>	102
8	Aktivitas Belajar <i>One to Two</i>	102
9	Aktivitas <i>Outdoor</i>	102
10	Aktivitas Kelas Klasikal.....	103
11	Aktivitas di Ruang <i>Grouping</i>	108
12	Konseling bersama Tim Psikologi Universitas Muhammadiyah Malang	129
13	Pertemuan dengan Wali Murid tentang Pengenalan <i>Work System</i>	130
14	Pertemuan dengan Wali Murid	131
15	Konseling dengan Tim Psikologi Universitas Muhammadiyah Malang dengan Narasumber Ibu Didi	132
16	Konseling Individu Orang Tua Wali Murid bersama Tim Psikologi Universitas Muhammadiyah Malang	133



DAFTAR LAMPIRAN

No	Judul
1	Pedoman Wawancara
2	Surat Riset dari Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
3	Surat Keterangan Selesai Penelitian/Riset dari PLA Kota Malang
4	Surat Rekomendasi Penelitian/Riset dari Bakesbangpol (Badan Kesatuan Bangsa dan Politik) Kota Malang
5	Surat Rekomendasi Penelitian dari Dinas Pendidikan Kota Malang
6	Dasar Hukum Pusat Layanan Autis Kota Malang
7	Keputusan Walikota Malang No. 188.45/288/35.73.112/2012 Tentang Pendirian Pusat Layanan Autis di Kota Malang
8	Standar Operasional dan Prosedur (SOP) PLA Kota Malang
9	Daftar Hadir Karyawan PLA Kota Malang Bulan Mei 2016
10	Daftar Siswa/Peserta Terapi PLA Kota Malang Tahun Pelajaran 2015/2016
11	Dokumentasi Penulis di Pusat Layanan Autis (PLA) Kota Malang
12	<i>Curriculum Vitae</i>

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Negara wajib memberikan pelayanan kepada semua warga negaranya. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela, 2010:5). Pelayanan menjadi suatu hal yang sangat penting bagi kehidupan masyarakat dimana pelayanan tersebut yaitu pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan dan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik sendiri menjadi salah satu tugas pokok pemerintah sebagai administrator negara. Pelayanan publik memiliki beberapa pengertian, menurut Kurniawan sebagaimana yang dikutip oleh Pasolong (2007:128) menyatakan bahwa pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pemerintah Negara Indonesia berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa sesuai dengan amanat Undang-Undang Dasar 1945 yang terdapat pada pembukaan alinea ke-4. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 1 ayat 1 mendefinisikan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara

pelayanan publik. Beberapa jenis pelayanan publik disediakan oleh pemerintah menurut Hardiyansyah (2011:23), salah satunya pelayanan jasa dibidang pendidikan.

Pendidikan adalah hak manusia yang paling fundamental, karena itu melalui *World Education Forum* di Dakar tahun 2000 masyarakat dunia mendeklarasikan pentingnya pendidikan untuk semua (*Education For All*). Sejalan dengan hal tersebut, pendidikan merupakan kebutuhan dasar bagi setiap warga negara, dimana hal ini sesuai amanat dalam Undang-Undang Dasar 1945 pasal 31 ayat 1 yang berbunyi setiap warga negara berhak mendapat pendidikan. Dalam Undang-Undang RI Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional pasal 1, pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara.

Setiap warga negara berhak mendapat pelayanan pendidikan tanpa adanya diskriminasi, dimana hal tersebut sesuai dengan Undang-Undang RI Nomor 20 tentang Sistem Pendidikan Nasional tahun 2003 Bab IV pasal 5 ayat 2 yaitu warga negara yang memiliki kelainan fisik, emosional, mental, intelektual, dan atau/sosial berhak memperoleh pendidikan khusus. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 pasal 32 ayat (1) tentang Sistem Pendidikan Nasional, sebagai berikut: "Pendidikan khusus merupakan pendidikan bagi peserta didik yang memiliki tingkat kesulitan dalam mengikuti proses pembelajaran karena

kelainan fisik, emosional, mental, sosial, dan atau memiliki potensi kecerdasan dan bakat istimewa. Berdasarkan perundang-undangan tersebut, pemerintah wajib memberikan pelayanan pendidikan bagi setiap warganya tanpa terkecuali anak autis, karena anak autis memiliki hak yang sama untuk memperoleh pendidikan.

Autis atau autisme merupakan salah satu tipe anak berkebutuhan khusus, dimana Anak Berkebutuhan Khusus (ABK) menurut Ramadhan (2012:10) adalah mereka yang mempunyai perbedaan-perbedaan dengan anak-anak seusianya. Perbedaan-perbedaan tersebut disebabkan oleh beberapa hal, seperti proses pertumbuhan dan perkembangannya yang mengalami masalah atau gangguan baik secara fisik, mental-intelektual, sosial maupun emosional. Menurut E. Kosasih (2012:45), autisme berasal dari kata *autos* yang berarti diri sendiri dan *isme* yang berarti aliran. Autisme berarti suatu paham yang tertarik hanya pada dunianya sendiri. Ada pula yang menyebutkan bahwa autisme adalah gangguan perkembangan yang mencakup bidang komunikasi, interaksi, dan perilaku. Gejalanya mulai tampak pada anak sebelum mencapai usia tiga tahun.

Gangguan yang dialami pada anak autis, membuat anak autis memerlukan pelayanan pendidikan khusus dibandingkan dengan anak normal pada umumnya. Menurut Triwiyanto (2014:126) pendidikan khusus merupakan pendidikan bagi peserta didik yang memiliki tingkat kesulitan dalam mengikuti proses pembelajaran karena kelainan fisik, emosional, mental, sosial, dan/ atau memiliki potensi kecerdasan dan bakat istimewa. Sebagaimana menurut Yusak yang dikutip oleh Khotimah (2009:7) hakekatnya anak penderita autisme juga memerlukan pendidikan dan bimbingan sebagaimana anak normal lainnya karena sebenarnya

anak berkelainan itu juga mempunyai potensi untuk dikembangkan, potensi-potensi tersebut akan dapat dikembangkan semaksimal mungkin apabila mendapat pengaruh-pengaruh atau bimbingan.

Anak autis memerlukan penanganan maupun pendidikan khusus untuk mengembangkan perkembangannya dalam berkomunikasi, berinteraksi serta berperilaku atau kemampuan dasarnya sehingga anak tersebut dapat bersosialisasi dengan lingkungannya. Menurut Abdul Hadits dalam bukunya "Pendidikan Anak Berkebutuhan khusus Autistik" sebagaimana yang dikutip Khotimah (2009:23-26) mengistilahkan dengan layanan pendidikan, yakni meliputi: layanan pendidikan awal dengan program intervensi dini, dengan program terapi penunjang dan layanan pendidikan lanjutan. Pendidikan bagi anak autis penting untuk membantu mengatasi gangguan dan perkembangan.

Data UNESCO pada 2011 mencatat, sekitar 35 juta orang penyandang autisme di dunia. Ini berarti rata-rata 6 dari 1000 orang di dunia mengidap autisme. Meski belum ada angka pasti berapa sebenarnya jumlah anak autisme di Indonesia, namun pemerintah merilis data jumlah anak penyandang autisme bisa berada di kisaran 112 ribu jiwa. Angka tersebut diasumsikan dengan prevalensi autisme pada anak yang ada di Hongkong yaitu 1,68 per 1000 untuk anak autis di bawah 15 tahun. Jumlah anak penyandang autis di Indonesia meningkat hingga lima kali lipat setiap tahunnya. Jumlah kasus autisme mengalami peningkatan yang signifikan. Jika tahun 2008 rasio anak autis 1 dari 100 anak, maka di 2012 terjadi peningkatan yang cukup memprihatinkan dengan jumlah rasio 1 dari 88 orang anak saat ini mengalami autisme. Di Indonesia pada 2010, jumlah penderita

autisme diperkirakan mencapai 2,4 juta orang. Hal itu berdasarkan data yang dikeluarkan oleh Badan Pusat Statistik (BPS). Pada tahun tersebut jumlah penduduk Indonesia mencapai 237,5 juta orang dengan laju pertumbuhan 1,14 persen. Jumlah penderita autisme di Indonesia diperkirakan mengalami penambahan sekitar 500 orang setiap tahun (Arfan, 2014:1-2).

Semakin meningkatnya jumlah anak penyandang autis yang memerlukan layanan pendidikan khusus menjadi perhatian pemerintah tersendiri. Oleh karena itu, untuk membantu orang tua dalam memperhatikan tumbuh kembangnya serta memberikan hak-hak dan fasilitas pelayanan pendidikan, sebagaimana yang diungkapkan Abdul Hadits mengenai layanan pendidikan anak autis dan berdasarkan perundangan yang telah ada serta berdasarkan Permendiknas No 70 tahun 2009 tentang pendidikan inklusif bagi peserta didik yang memiliki kelainan dan memiliki potensi kecerdasan dan atau bakat istimewa, maka Pemerintah Indonesia melalui Direktorat Pembinaan Pendidikan Khusus dan Layanan Khusus Pendidikan Dasar telah membangun Pusat Layanan Autis (PLA) di 29 provinsi/kota di seluruh Indonesia. Di Provinsi Jawa Timur sendiri pada tahun 2015, telah terdapat PLA di 3 Kota yaitu Kota Malang, Kota Blitar dan Kabupaten Sidoarjo.

Kota Malang merupakan salah satu kota yang diberi amanah oleh Direktorat Pembinaan PK-LK Pendidikan Dasar Ditjen Pendidikan Dasar Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan untuk mendirikan Pusat layanan Autis bagi masyarakat Kota Malang dan sekitarnya, serta berdasarkan Kesepahaman Bersama Direktur Pembinaan Pendidikan Khusus dan layanan Khusus Direktorat

Jenderal Pendidikan Dasar Nomor: 1328/C4/KU/2011 dengan Kepala Dinas Pendidikan Kota Malang Nomor 800/8744/35.73.307/2011 tentang Penyelenggaraan Pusat Layanan Autis di Kota Malang, Keputusan Walikota Malang Nomor: 188.45/288/35.73.112/2012 tanggal 4 Juli 2012, tentang Pendirian Pusat Layanan Autis di Kota Malang, Pusat Layanan Autis (PLA) dibangun tahun 2011 bantuan dari Direktorat PK-LK melalui APBN dan APBD II Kota Malang. Bantuan berupa gedung dan alat-alat penunjang pembelajaran. Pusat Layanan Autis Kota Malang mulai beroperasi pada bulan Mei tahun 2012 dan terletak di Jalan Raya Tlogowaru Kecamatan Kedungkandang Kota Malang. Pusat Layanan Autis Kota Malang merupakan lembaga milik pemerintah untuk memberikan hak-hak dan fasilitas pelayanan pada anak autis yang memiliki tujuan yaitu mensukseskan wajib belajar bagi penyandang autisme yang berazas pemerataan, meningkatkan kepedulian dan partisipasi orang tua dan masyarakat bagi penyandang autisme, dan mempersiapkan penyandang autisme untuk memasuki jenjang pendidikan selanjutnya.

Pendirian Pusat Layanan Autis merupakan bentuk kepedulian pemerintah dalam pelayanan publik khususnya memberikan pelayanan pendidikan khusus bagi anak autis, dimana sebelumnya mereka mendapat terapi di lembaga swasta maupun mendapat pendidikan di Sekolah Luar Biasa (SLB). Hal tersebut sesuai dengan pernyataan SH salah satu terapis PLA Kota Malang yang menyatakan bahwa PLA untuk melayani anak autis yang merupakan bentuk perhatian pemerintah pada anak-anak autis, dimana sekarang PLA banyak didirikan di Indonesia. Selain itu beliau juga mengatakan bahwa sebelum adanya PLA

penanganan anak autis banyak di center swasta, adanya PLA untuk membantu orang yang tidak mampu serta yang tidak terlayani disekolah yang tepat karena anak autis belajar dari apa yang dilihat, di Pusat layanan autis diharapkan untuk menormalisasikan dengan anak pada umumnya (Hasil wawancara tanggal 3 Mei 2016). Pelayanan terapi edukasi di PLA diperuntukkan bagi semua anak autis baik yang mampu maupun kurang mampu, seperti pernyataan salah satu terapis/guru NA, sebagai berikut:

“Mengadakan/mendirikan PLA ya tujuannya untuk mereka yang kurang mampu. Tetapi juga terbuka untuk umum juga baik yang mampu maupun kurang mampu kalau dari pihak orang tua menginginkan terapi disini ya kami layani.” (Hasil wawancara tanggal 4 Mei 2016)

Pusat Layanan Autis (PLA) merupakan lembaga pelayanan publik baru milik pemerintah yang memberikan pelayanan khusus untuk anak autis. PLA Kota Malang merupakan Pusat Layanan Autis pertama di Jawa Timur. Berdasarkan hal tersebut yang melatarbelakangi peneliti untuk meneliti seperti apa pelayanan pendidikan bagi anak autis di Pusat layanan Autis Kota Malang selama ini. Oleh karena itu, peneliti mengambil judul dalam penelitian ini yaitu **Pelayanan Pendidikan Bagi Anak Autis Dalam Upaya Mengembangkan Potensi dan Kemampuan Anak (Studi Tentang Terapi Edukatif Pada Pusat Layanan Autis Kota Malang)**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pelayanan pendidikan bagi anak autis dalam upaya mengembangkan potensi dan kemampuan anak pada Pusat Layanan Autis Kota Malang?
2. Apa sajakah yang menjadi faktor pendukung dan penghambat pelayanan pendidikan bagi anak autis dalam upaya mengembangkan potensi dan kemampuan anak pada Pusat Layanan Autis Kota Malang?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis tentang:

1. Pelayanan pendidikan bagi anak autis dalam upaya mengembangkan potensi dan kemampuan anak pada Pusat Layanan Autis Kota Malang.
2. Faktor pendukung dan penghambat pelayanan pendidikan bagi anak autis dalam upaya mengembangkan potensi dan kemampuan anak pada Pusat Layanan Autis Kota Malang.

1.4 Kontribusi Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif dan nilai tambah dalam pengembangan keilmuan yang berupa kontribusi akademis serta kontribusi praktek yang berdasarkan realitas dilapangan. Berikut ini uraian tentang kontribusi akademis dan prakteknya:

1. Kontribusi akademis

- a. Pengembangan konseptual tentang pelayanan publik, khususnya pelayanan pendidikan bagi anak autis dalam upaya mengembangkan potensi dan kemampuan anak.
- b. Diperolehnya kajian secara teoritis tentang pelayanan pendidikan bagi anak autis dalam upaya mengembangkan potensi dan kemampuan anak.
- c. Dapat digunakan sebagai wacana dan rujukan bagi peneliti selanjutnya tentang penerapan teori pelayanan publik khususnya pelayanan pendidikan bagi anak autis dalam upaya mengembangkan potensi dan kemampuan anak.

2. Kontribusi praktek

Dapat digunakan sebagai bahan masukan dan pertimbangan Pemerintah Kota Malang dan Pusat Layanan Autis Kota Malang dalam meningkatkan pelayanan pendidikan bagi anak autis.

1.5 Sistematika Penulisan

Skripsi ini terdiri dari 5 (lima) bab yang sistematika dan alur pembahasannya dikemukakan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini menguraikan tentang latar belakang pelayanan pendidikan bagi anak autis, rumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian, dan sistematika penulisan yang digunakan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini menguraikan tentang teori-teori yang berhubungan dengan pelayanan pendidikan bagi anak autis dalam upaya mengembangkan potensi dan kemampuan anak. Teori-teori yang diberikan pada penelitian ini yaitu teori administrasi publik, pelayanan publik, pelayanan publik dalam bidang pendidikan, pendidikan bagi anak autis dan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Pusat Layanan Autis (PLA).

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan tentang jenis penelitian, fokus penelitian, lokasi dan situs penelitian, sumber dan jenis data, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, analisis data serta keabsahan data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menjelaskan tentang penyajian data penelitian dengan pendeskripsian serta pembahasan terkait analisis data tentang pelayanan pendidikan anak autisme di PLA Kota Malang dengan teori-teori pelayanan publik, pelayanan publik dalam bidang pendidikan, pendidikan bagi anak autisme dan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Pusat Layanan Autism (PLA)

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini menjelaskan kesimpulan mengenai hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, serta saran-saran yang diberikan terkait masalah-masalah yang ada selama penelitian dilakukan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Administrasi Publik

Administrasi berasal dari kata *to administer*, yang diartikan sebagai *manage* (mengelola). Secara etimologis, administrasi dapat diartikan sebagai kegiatan dalam mengelola informasi, manusia, harta benda, hingga tercapainya tujuan yang terhimpun dalam organisasi. Menurut pendapat Sondang P.Siagian, administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan pada rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang lebih ditentukan sebelumnya. Dikatakan The Liang Gie administrasi adalah segenap rangkaian perbuatan penyelenggaraan dalam setiap usaha kerjasama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan tertentu (Darmadi & Sukidin, 2009:4-6). Menurut Hadart Namawi yang dikutip Syafii'e (2006:14) administrasi adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan sebagai proses pengendalian usaha kerja sama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditetapkan sebelumnya.

Publik pada dasarnya berasal dari bahasa inggris "*public*" yang berarti umum, rakyat umum, orang banyak dan rakyat. Menurut Syafi'ie dkk sebagaimana yang dikutip Pasolong (2008:6) mengatakan bahwa publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki. Apabila *public administration* diterjemahkan sebagai administrasi negara, maka kecenderungan pelayanan dan penyelenggaraan roda pemerintahan akan

bermotivasi serba negara. Administrasi publik mengurus kepentingan masyarakat, penduduk, warga negara dan rakyat (Syafii'e, 2006:18-19).

Menurut Prajudi Atmosudirdjo yang dikutip Syafii'e (2006:24) administrasi publik adalah administrasi dari negara sebagai organisasi, dan administrasi yang mengejar tercapainya tujuan-tujuan yang bersifat kenegaraan.

Menurut Dwight Waldo administrasi publik adalah manajemen dan organisasi dari manusia-manusia dan peralatannya guna mencapai tujuan pemerintah.

Menurut George J. Gordon administrasi publik dapat dirumuskan sebagai seluruh proses baik yang dilakukan organisasi maupun perseorangan yang berkaitan dengan penerapan atau pelaksanaan hukum dan peraturan yang dikeluarkan oleh badan legislatif, eksekutif serta pengadilan (Syafii'e, 2006:25). Menurut Chander&Plano dalam Keban (2008:3), mengatakan bahwa administrasi publik adalah proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (*manage*) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. Menurut Pasolong administrasi publik adalah kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan publik secara efisien dan efektif (Pasolong, 2008:7-8). Dapat disimpulkan administrasi publik merupakan proses kegiatan kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang untuk mencapai tujuan-tujuan pemerintah secara efektif dan efisien.

2.1.1 Peran Administrasi Publik

Peran administrasi publik dalam suatu negara sangat vital. Hal ini dapat dilihat dari pendapat Karl Polangi yang dikutip oleh Pasolong (2008:18) mengatakan bahwa kondisi ekonomi suatu negara sangat tergantung kepada dinamika administrasi publik. Selanjutnya Frederik A. Cleveland yang dikutip Pasolong (2008:18) menjelaskan bahwa peran administrasi publik sangat vital dalam membantu memberdayakan masyarakat dan menciptakan demokrasi. Menurut Frederik A. Cleveland, administrasi publik diadakan untuk memberikan pelayanan publik dan manfaatnya dapat dirasakan masyarakat setelah pemerintah meningkatkan profesionalismenya, menerapkan teknis efisiensi dan efektivitas, dan lebih menguntungkan bagi pemerintah manakala dapat mencerahkan masyarakat untuk menerima dan menjalankan sebagian dari tanggung jawab administrasi publik tersebut sehingga apa yang disebut "*organized democracy*". Pendapat Cleveland yang diungkapkan beberapa puluh tahun lalu silam nampaknya sejalan dengan pendapat Janet V. Denhardt dan Robert B. Denhardt yang melihat bahwa administrasi publik, melalui pelayanan-pelayanan publiknya dapat menciptakan demokrasi (Pasolong, 2008:18).

Gray sebagaimana yang dikutip oleh Pasolong (2008:18), menjelaskan peran administrasi publik dalam masyarakat sebagai berikut: (1) Administrasi publik berperan menjamin pemerataan distribusi pendapatan nasional kepada kelompok masyarakat miskin secara berkeadilan, (2) Administrasi publik melindungi hak-hak masyarakat atas pemilikan kekayaan, serta menjamin kebebasan bagi masyarakat untuk melaksanakan tanggung jawab atas diri mereka

sendiri dalam bidang kesehatan, pendidikan dan pelayanan bagi kelompok masyarakat lanjut usia, (3) Administrasi publik berperan melestarikan nilai-nilai tradisi masyarakat yang sangat bervariasi itu dari generasi ke generasi berikutnya, serta memberikan jaminan dan dukungan sumber-sumber sehingga nilai-nilai tersebut mampu tumbuh dan berkembang sesuai tuntutan perubahan zaman, serta dapat terus hidup bersama secara damai, serasi dan selaras dengan budaya lain di lingkungannya.

Orientasi administrasi publik menurut Thoha, sekarang ini diarahkan kepada kepentingan dan kekuasaan pada rakyat. Alasan seperti itu teori administrasi publik lebih menekankan pada program aksi yang berorientasi pada kepentingan publik. Jadi administrasi publik lebih menekankan pada peranan publik untuk mencapai tujuan. Peranan administrasi publik pada dasarnya untuk mencapai tujuan secara efisien dan efektif. Oleh karena itu, setiap kegiatan dalam administrasi publik diupayakan tercapainya tujuan sesuai dengan yang direncanakan dan mengandung rasio terbaik antara *input* dan *output* (Pasolong, 2008:19).

2.1.2 Kegiatan Administrasi Publik

Apa yang dikerjakan di dalam dunia administrasi publik adalah yang dikerjakan pemerintah dengan jumlah dan jenis yang sangat banyak dan variatif, baik menyangkut pemberian pelayanan di berbagai bidang kehidupan (*public services*), maupun yang berkenaan dengan mengejar ketertinggalan masyarakat lewat program-program pembangunan. Kegiatan pemberian pelayanan publik dapat diamati dari pelayanan rutin di bidang kesehatan, pendidikan, keamanan dan

ketertiban, perijinan, dan lain sebagainya. Kegiatan yang berkenaan dengan pembangunan dapat diamati dari penyediaan barang-barang publik seperti pembangunan ekonomi (sarana dan prasarana fisik dan sosial), sistem sosial budaya, hukum, politik, dan pembangunan kualitas manusia, yang kesemuanya diarahkan untuk mengejar ketertinggalan, pengentasan kemiskinan, pengurangan ketimpangan dan pengangguran (Keban, 2008:17).

Menurut Keban (2008:17) secara umum, kegiatan ini dapat dilihat dari apa yang secara formal dilakukan oleh lembaga department dan non department, sementara di daerah adalah yang dilakukan oleh sekretariat daerah, dinas, badan, dan kantor. Singkatnya, kegiatan administrasi publik adalah kegiatan yang dilakukan baik oleh pejabat struktural atau pemegang eselon yang memimpin suatu unit, maupun oleh pejabat non struktural yang tidak memimpin suatu unit. Kegiatan-kegiatan ini dapat ditangani sendiri oleh aparat pemerintah, atau melibatkan sektor swasta dan masyarakat.

Secara khusus, kegiatan administrasi publik difokuskan pada aspek manajemen sebagai pelaksanaan dari kebijakan publik. Artinya administrasi publik lebih berkenaan dengan kegiatan pengelolaan pelayanan publik dan penyediaan barang-barang publik. Memang ada persepsi umum tentang administrasi publik yaitu *the management of public affairs*, karena itu kegiatan ini meliputi semua yang dilakukan oleh para manajer publik. Kegiatan administrasi Publik bertujuan memenuhi kepentingan publik atau secara akademik dikenal dengan istilah *public interest* (Keban, 2008:18).

2.2 Pelayanan Publik

Hardiyansyah (2011:11) mengartikan pelayanan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain. Pelayanan menurut Pasolong (2008:128) pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok, dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Menurut Monir sebagaimana yang dikutip Pasolong (2008:128) mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

Menurut Thoha yang dikutip Hardiyansyah (2011:11) istilah lain yang sejenis dengan pelayanan itu adalah pengabdian dan pengayoman. Dari seorang administrator diharapkan akan tercermin sifat-sifat memberikan pelayanan publik, pengabdian kepada kepentingan umum dan memberikan pengayoman kepada masyarakat lemah dan kecil. Administrator lebih menekankan pada mendahulukan kepentingan masyarakat/umum dan memberikan *service* kepada masyarakat ketimbang kepentingan sendiri. Sedangkan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara (1993) yang dikutip oleh Pasolong (2008:128), mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Istilah publik dari bahasa inggris *public* yang berarti umum, masyarakat dan negara. Kata publik di dalam Bahasa Indonesia Baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. Inu Kencana mendefinisikan publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap,

dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki. Pelayanan publik sendiri menurut Sinambela yang dikutip Pasolong (2008:128) pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Menurut Agung Kurniawan sebagaimana yang dikutip Pasolong (2008:128) menyatakan bahwa pelayanan publik juga diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No:62/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik diartikan sebagai kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (LAN, 2010:16). Sedangkan LAN menyatakan hakekat pelayanan publik adalah pemberian pemenuhan pelayanan kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban pemerintah sebagai abdi masyarakat. Pelayanan publik ini terutama diberikan untuk hal-hal yang sifatnya mendasar seperti pendidikan, sosial, keamanan dan ketenagakerjaan dan pertanahan (LAN, 2006).

Pelayanan publik menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan

bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan definisi-definisi pelayanan publik tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan bagi setiap warga negaranya dengan segala aturan dan tata cara yang ditetapkan.

2.2.1 Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Pelayanan umum yang harus diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu: a) pelayanan administratif, b) pelayanan barang, dan c) pelayanan jasa. Berikut penjelasan pelayanannya masing-masing:

a. Pelayanan Administratif

Jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda penduduk (KTP), Pajak Kendaraan Bermotor, Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah, dan sebagainya.

b. Pelayanan Barang

Jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.

c. Pelayanan Jasa

Jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pelayanan pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan, drainase, jalan dan trotoar, penanggulangan bencana: banjir, gempa, gunung meletus, dan kebakaran, pelayanan sosial (asuransi atau jaminan sosial/ *social security*) (Hardiyansyah, 2011:23).

Pelayanan-pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang ada dan memiliki fungsi-fungsi yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

2.2.2 Prinsip Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik perlu memperhatikan dan menerapkan prinsip, standar, pola penyelenggaraan, biaya, pelayanan bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balita, pelayanan khusus, biro jasa pelayanan, tingkat kepuasan masyarakat, pengawasan penyelenggaraan, penyelesaian pengaduan sengketa, serta evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik (Rochmah, 2012: 10). Instansi penyedia pelayanan publik dalam memberikan pelayanan harus memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan publik, agar kualitas pelayanan dapat dicapai. Adapun lima prinsip yang diperlukan bagi penyelenggaraan pelayanan publik

menurut Lovelock yang dikutip oleh Daryanto dan Setyobudi (2014: 143-144), yaitu meliputi:

- a. *Tangible* (terjemah) seperti kemampuan fisik, peralatan, personil dan komunikasi material;
- b. *Realiabie* (handal), kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dapat tepat dan memiliki keajegan;
- c. *Responsiveness* yaitu rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan;
- d. *Assurance* (jaminan), pengetahuan, perilaku dan kemampuan pegawai;
- e. *Emphaty*, perhatian perorangan pada pelanggan.

Prinsip-prinsip pelayanan publik dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 mencakup aspek-aspek sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan, dimana prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan, dalam hal ini meliputi kejelasan dalam hal:
 1. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;
 2. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;
 3. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayarannya.
- c. Kepastian waktu, yaitu bahwa pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

- d. Akurasi, bahwa produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e. Kesamaan, bahwa proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggungjawab, bahwa pemimpin penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk dapat, dan harus bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana, yaitu ketersediaan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya, termasuk pula penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
- h. Kemudahan akses, dalam hal ini tempat dan lokasi serta sarana pelayanan harus memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi komunikasi dan informatika.
- i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan dimana pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan, dalam hal ini lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, rapi, bersih, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

Pasal 34 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 disebutkan bahwa pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut:

- a. Adil dan tidak diskriminatif;

- b. Cermat;
- c. Santun dan ramah;
- d. Tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;
- e. Profesional;
- f. Tidak mempersulit;
- g. Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;
- h. Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;
- i. Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- j. Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
- k. Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;
- l. Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;
- m. Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/ atau kewenangan yang dimiliki;
- n. Sesuai dengan kepatutan; dan
- o. Tidak menyimpang dari prosedur.

2.2.3 Standar Pelayanan Publik

Penetapan standar pelayanan menjadi isu yang sangat penting dalam pengembangan sistem pelayanan publik (Dwiyanto, 2012:36). Standar pelayanan sebaiknya hanya mengatur hal-hal pokok menyangkut berbagai unsur dari sistem pelayanan publik seperti *input*, proses dan *output* pelayanan. Dari sisi *input*, aspek yang penting untuk diatur adalah standar pembiayaan, sarana dan prasarana, kompetensi aparat, dan kewenangan. Standar proses pelayanan mengatur tentang apa yang minimal harus dilakukan oleh birokrasi pelayanan dalam melayani warganya. Termasuk dalam standar proses pelayanan ini adalah standar sikap dan perilaku petugas pelayanan ketika berhubungan dengan warga pengguna, seperti aparat harus bersikap sopan, menghargai martabat warga, menolong (*helpful*), dan ramah. Aspek lainnya yang penting untuk diatur adalah standar *output* pelayanan publik. Dalam hal ini standar harus mampu mendeskripsikan *output* pelayanan yang dijanjikan kepada masyarakat secara jelas, baik mencakup kualitas pelayanan ataupun kuantitasnya (Dwiyanto, 2012:86-88).

Standar pelayanan merupakan ukuran yang sudah dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara layanan (Hardiyansyah, 2011:28). Standar pelayanan publik memiliki beberapa komponen. Komponen standar

pelayanan publik dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 pasal 21 tentang

Pelayanan Publik, sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Dasar Hukum;
- b. Persyaratan;
- c. Sistem, mekanisme, dan prosedur;
- d. Jangka waktu penyelesaian;
- e. Biaya/tarif;
- f. Produk pelayanan;
- g. Sarana, prasarana, dan /atau fasilitas;
- h. Kompetensi pelaksanaan;
- i. Pengawasan internal;
- j. Penanganan pengaduan, saran dan masukan;
- k. Jumlah pelaksana;
- l. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
- m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bentuk, dari bahaya, dan resiko keraguan; dan
- n. Evaluasi kinerja pelaksana.

Dipertegas dalam Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 bahwa setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan.

Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam

penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Standar pelayanan meliputi:

a. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan termasuk pengaduan.

b. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

c. Biaya Pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

d. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

e. Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

f. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Oleh karena itu, standar pelayanan publik penting penerapannya sebagai ukuran dalam penyelenggaraan pelayanan. Pelayanan publik oleh pemerintah yang telah memenuhi standar pelayanan publik berarti telah mewujudkan pelayanan yang berkualitas dalam pemenuhan kebutuhan. Tentunya dalam melaksanakan standar pelayanan publik harus memiliki tujuan yang nantinya akan dicapai, tujuan tersebut antara lain:

- a. Menjadi alat monitoring dan analisis terhadap kinerja pelayanan sesuai dengan sasaran yang telah ditetapkan.
- b. Menjadi alat komunikasi yang efektif antara masyarakat pelanggan dengan penyedia langganannya.
- c. Memberikan fokus yang jelas.
- d. Memberikan informasi mengenai akuntabilitas pelayanan yang harus dipertanggungjawabkan oleh unit penyedia layanan.
- e. Menjadi alat bagi pengambilan keputusan (LAN RI, 2005).

2.2.3.1 Manfaat Standar Pelayanan

Manfaat yang diperoleh dengan adanya standar pelayanan menurut Lembaga Administrasi Negara (2003) antara lain adalah :

- 1) Memberikan jaminan kepada masyarakat bahwa mereka mendapat pelayanan dalam kualitas yang dapat dipertanggung jawabkan, memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan/masyarakat, menjadi alat komunikasi antara pelanggan dengan penyedia pelayanan dalam upaya meningkatkan pelayanan serta menjadi alat monitoring dan evaluasi kinerja pelayanan.

- 2) Melakukan perbaikan kinerja pelayanan publik. Perbaikan kinerja pelayanan publik mutlak harus dilakukan, dikarenakan dalam kehidupan bernegara pelayanan publik menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Tugas dan fungsi utama pemerintah adalah memberikan dan memfasilitasi segala pelayanan publik kepada masyarakat di beberapa bidang.
- 3) Meningkatkan mutu pelayanan. Dengan adanya standar pelayanan yang telah ditetapkan ini diharapkan unit-unit penyedia jasa pelayanan untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat secara transparansi dan akuntabilitas.

Dengan demikian, standar pelayanan tersebut merupakan aspek penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan dikarenakan dalam pemberian jasa pelayanan kepada masyarakat, terdapat ukuran-ukuran yang harus dicapai oleh penyedia jasa pelayanan yang menjadi kinerja-kinerja pelayanan.

2.2.4 Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyandang arti relatif karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Bila persyaratan atau spesifikasinya itu terpenuhi berarti kualitas sesuatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka dapat dikatakan tidak baik. Dengan demikian, untuk menentukan kualitas diperlukan indikator karena spesifikasi yang merupakan indikator harus dirancang berarti kualitas secara tidak

langsung merupakan hasil rancangan yang tidak tertutup kemungkinan untuk diperbaiki atau ditingkatkan (Pasolong, 2008:132).

Mengetahui pelayanan publik yang berjalan sudah baik atau belum dapat dilihat dari kualitas pelayanan publik itu sendiri. Kualitas menurut Tjiptono seperti yang dikutip oleh Pasolong (2008:132) adalah, 1) kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan, 2) kecocokan pemakaian, 3) perbaikan atau penyempurnaan keberlanjutan, 4) bebas dari kerusakan, 5) pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat, 6) melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal, 7) sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan. Menurut Sinambela dkk sebagaimana yang dikutip Hardiyansyah (2011:36), menyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*). Hardiyansyah (2011:36) menjelaskan bahwa pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien, karena itu pelayanan sangat penting dan selalu fokus kepada kepuasan pelanggan.

Menurut Zeithaml-Parasuraman-Berry seperti yang dikutip oleh Pasolong (2008:135), untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi *servqual* tersebut yaitu:

1. *Tangibles*: kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
2. *Reliability*: kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
3. *Responsivess*: kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. *Assurance*: kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
5. *Emphaty*: sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Pada dasarnya teori tentang *servqual* dari Zeithaml walaupun berasal dari dunia bisnis, tetapi dapat dipakai untuk mengukur kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah.

2.2.5 Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan Kepmenpan No. 25 Tahun 2004 adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan antara harapan dan kebutuhannya. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah menetapkan 14 unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat, yang kemudian

diimplementasikan kedalam 14 kuisisioner (pertanyaan) ke 14 unsur tersebut adalah sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggungjawab).
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
5. Tanggungjawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggungjawab dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.

9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh pelayanan.
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun saran yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapat pelayanan terhadap resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

2.3 Pelayanan Publik dalam Bidang Pendidikan

Pelayanan publik menjadi kegiatan atau tugas utama yang dilakukan pemerintah, dimana pendidikan masuk pelayanan jasa (Hardiyansyah, 2011:23).

Mudyahardjo yang dikutip Triwiyanto (2014:22-23) memberikan pengertian pendidikan dalam tiga jangkauan, yaitu pengertian pendidikan maha luas, sempit dan luas terbatas. Definisi maha luas, yaitu pendidikan adalah hidup. Pendidikan

adalah segala pengalaman belajar yang berlangsung dalam segala lingkungan dan sepanjang hidup. Pendidikan adalah segala situasi yang mempengaruhi pertumbuhan individu. Definisi sempit, yaitu pendidikan adalah sekolah. Pendidikan adalah pengajaran yang diselenggarakan di sekolah sebagai lembaga pendidikan formal.

Pendidikan adalah segala pengaruh yang diupayakan sekolah terhadap anak dan remaja yang diserahkan kepadanya agar mempunyai kemampuan yang sempurna dan kesadaran penuh terhadap hubungan-hubungan dan tugas-tugas sosial mereka. Sementara itu definisi luas terbatas yaitu, pendidikan adalah usaha sadar yang dilakukan oleh keluarga, masyarakat, dan pemerintah melalui kegiatan bimbingan, pengajaran, dan/atau latihan yang berlangsung disekolah dan di luar sekolah sepanjang hayat untuk mempersiapkan peserta didik agar dapat memainkan peranan dalam berbagai lingkungan hidup secara tepat di masa yang akan datang. Pendidikan adalah pengalaman-pengalaman belajar terprogram dalam bentuk pendidikan formal, nonformal, dan informal disekolah dan luar sekolah, yang berlangsung seumur hidup yang bertujuan optimalisasi kemampuan-kemampuan individu, agar di kemudian hari dapat memainkan peranan hidup secara tepat. Sedangkan menurut S.A. Branata dkk yang dikutip Idris (1981:9) menyatakan “pendidikan ialah usaha yang sengaja diadakan, baik secara langsung maupun dengan cara yang tidak langsung, untuk membantu anak dalam perkembangannya mencapai kedewasaan”.

Pendidikan merupakan kebutuhan dasar bagi setiap warga negara, dimana hal ini sesuai amanat dalam Undang-Undang Dasar 1945 pasal 31 ayat 1 yang

berbunyi setiap warga negara berhak mendapat pendidikan. Pendidikan dalam Undang-Undang RI Nomor 20 tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional pasal 1, adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa, dan negara. Berdasarkan penjelasan dan pengertian diatas dapat disimpulkan pendidikan merupakan kegiatan pembelajaran yang dilakukan serta diusahakan secara sadar oleh pemerintah, masyarakat serta orang tua untuk mengembangkan potensi dan kemampuan diri sehingga dapat memainkan peranannya di lingkungan secara tepat.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia No. 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional pasal 3 pendidikan nasional berfungsi mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermanfaat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, bertujuan untuk berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggungjawab.

2.3.1 Unsur-Unsur Pendidikan

Unsur-unsur dalam pendidikan menurut Triwiyanto (2014:24-26) meliputi beberapa hal yang saling terkait dalam unsur-unsur tersebut antara lain tujuan pendidikan, kurikulum, peserta didik, pendidik, interaksi edukatif,

isi pendidikan dan lingkungan pendidikan. Tujuan pendidikan dalam sistem pendidikan nasional termuat dalam Undang-Undang Sistem pendidikan Nasional, yaitu untuk berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggungjawab.

Menurut Hamalik yang dikutip Triwiyanto (2014:24-25) menyatakan terdapat tujuh pandangan mengenai kurikulum, yaitu kurikulum sebagai suatu program kegiatan yang terencana, kurikulum sebagai hasil belajar yang diharapkan, kurikulum sebagai reproduksi kultural, kurikulum sebagai kumpulan tugas dan diskrit, kurikulum sebagai agenda rekonstruksi sosial, kurikulum sebagai *curere*, dan sudut pandang berbeda antara kurikulum lama dan kurikulum baru. Menurut Triwiyanto (2014:25) kurikulum adalah seperangkat rencana dan pengaturan mengenai tujuan, isi dan bahan pelajaran, serta cara yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan kegiatan pembelajaran untuk mencapai tujuan pendidikan tertentu. Kurikulum sebagai pedoman penyelenggaraan kegiatan pembelajaran memberikan makna bahwa di dalam kurikulum terdapat panduan interaksi antara pendidik dan peserta didik. Dengan demikian kurikulum berfungsi sebagai “napas atau inti” proses pendidikan di sekolah untuk memberdayakan potensi peserta didik.

Peserta didik menurut Triwiyanto (2014:25-26) adalah anggota masyarakat yang berusaha mengembangkan potensi diri melalui proses

pembelajaran yang tersedia pada jalur, jenjang dan jenis pendidikan tertentu. Interaksi edukatif adalah proses interaksi peserta didik dengan pendidik dan sumber belajar pada suatu lingkungan belajar. Interaksi edukatif dapat pula diartikan yaitu pendidikan yang berlangsung berakar pada nilai-nilai agama, kebudayaan nasional Indonesia dan tanggap terhadap tuntutan perubahan zaman.

Isi pendidikan (Triwiyanto, 2014:26) merupakan materi dan kompetensi untuk mencapai kompetensi lulusan minimal pada jenjang dan jenis pendidikan tertentu. Dapat diartikan pula isi pendidikan merupakan materi-materi dalam proses pembelajaran yang bertujuan agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara.

Lingkungan pendidikan adalah tempat manusia berinteraksi timbal balik sehingga kemampuannya dapat terus dikembangkan ke arah yang lebih baik. Lingkungan pendidikan sering dijabarkan dengan keluarga, sekolah dan masyarakat. Pendidik menurut Triwiyanto (2014:25) adalah tenaga kependidikan yang berkualitas sebagai guru, dosen, konselor, pamong belajar, widyaiswara, tutor, instruktur, fasilitator dan sebutan lain yang sesuai dengan kekhususannya, serta berpartisipasi dalam menyelenggarakan pendidikan.

2.3.2 Jenis-Jenis Pendidikan

Menurut Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional No. 20 Tahun 2003 jenis pendidikan adalah kelompok yang didasarkan pada kekhususan

tujuan pendidikan suatu satuan pendidikan. Jenis pendidikan dalam Undang-Undang Sisdiknas No. 20 Tahun 2003 pasal 15 menyebutkan bahwa jenis pendidikan mencakup pendidikan umum, kejuruan, akademik, profesi, vokasi, keagamaan dan khusus. Berikut ini penjelasan dari masing-masing jenis pendidikan menurut Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional No. 20 Tahun 2003 yaitu:

1. Pendidikan umum merupakan pendidikan dasar dan menengah yang mengutamakan perluasan pengetahuan yang diperlukan oleh peserta didik untuk melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi.
2. Pendidikan kejuruan merupakan pendidikan menengah yang mempersiapkan peserta didik terutama untuk bekerja dalam bidang tertentu.
3. Pendidikan akademik merupakan pendidikan tinggi program sarjana dan pascasarjana yang diarahkan terutama pada penguasaan disiplin ilmu pengetahuan tertentu.
4. Pendidikan profesi merupakan pendidikan tinggi setelah program sarjana yang mempersiapkan peserta didik untuk memiliki pekerjaan dengan persyaratan keahlian khusus. Menurut Triwiyanto (2014:125) pendidikan kedinasan merupakan pendidikan profesi yang diselenggarakan oleh department atau lembaga pemerintah non department. Pendidikan kedinasan berfungsi meningkatkan kemampuan dan keterampilan dalam pelaksanaan tugas kedinasan bagi pegawai dan calon pegawai negeri suatu department atau lembaga pemerintah non department. Pendidikan kedinasan diselenggarakan melalui jalur pendidikan formal dan nonformal.

5. Pendidikan vokasi merupakan pendidikan tinggi yang mempersiapkan peserta didik untuk memiliki pekerjaan dengan keahlian terapan tertentu maksimal setara dengan program sarjana.
6. Pendidikan keagamaan merupakan pendidikan dasar, menengah, dan tinggi yang mempersiapkan peserta didik untuk dapat menjalankan peranan yang menuntut penguasaan pengetahuan tentang ajaran agama dan/atau menjadi ahli ilmu agama. Menurut Triwiyanto (2014:125-126) Pendidikan keagamaan diselenggarakan oleh pemerintah dan/ atau kelompok masyarakat dari pemeluk agama, sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pendidikan keagamaan berfungsi mempersiapkan peserta didik menjadi anggota masyarakat yang memahami dan mengamalkan nilai-nilai ajaran agamanya dan/atau menjadi ahli ilmu agama. Pendidikan keagamaan dapat diselenggarakan pada jalur pendidikan formal, nonformal dan informal. Pendidikan keagamaan berbentuk pendidikan diniyah, pesantren, pasraman, *pabhaja samanera* dan bentuk lain yang sejenis.
7. Pendidikan khusus merupakan penyelenggaraan pendidikan untuk peserta didik yang berkelainan atau peserta didik yang memiliki kecerdasan luar biasa yang diselenggarakan secara inklusif atau berupa satuan pendidikan khusus pada tingkat pendidikan dasar dan menengah. Menurut Triwiyanto (2014:126) pendidikan khusus merupakan pendidikan bagi peserta didik yang memiliki tingkat kesulitan dalam mengikuti proses pembelajaran karena kelainan fisik, emosional, mental, sosial dan/ atau memiliki potensi kecerdasan dan bakat istimewa. Sedangkan Pendidikan layanan khusus

merupakan pendidikan bagi peserta didik di daerah terpencil atau terbelakang, masyarakat adat yang terpencil dan/ atau mengalami bencana alam, bencana sosial dan tidak mampu dari segi ekonomi.

2.3.3 Fungsi Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Pendidikan

Pengertian pemerintah menurut Syafruddin yang dikutip Misdyanti dan Kartasapoetra (1990:17), kata pemerintah daerah dari perkataan Inggris “*government*” dan perancis “*gouvernement*” yang kedua-duanya berasal dari perkataan latin “*gubernaculum*” yang artinya kemudi. Secara etimologis (dalam bahasa Indonesia) pemerintah merupakan kata nama subyek yang berdiri sendiri. Sebagai subyek pemerintah adalah melakukan tugas atau kegiatan. Bertolak dari pengertian tersebut di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa pemerintah daerah adalah penyelenggara pemerintahan di daerah. Dengan kata lain pemerintah daerah adalah pemegang kemudi dalam pelaksanaan kegiatan pemerintahan di daerah.

Dalam Undang-Undang RI No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah pasal 1 ayat 2 yaitu pemerintahan daerah adalah penyelenggara urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan DPRD menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Sedangkan dalam pasal 1 ayat 3 menyebutkan bahwa pemerintah daerah adalah Gubernur, Bupati atau Walikota dan perangkat daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah.

Menurut Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah pasal 10 menyebutkan bahwa Pemerintahan daerah menyelenggarakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangannya, kecuali urusan pemerintahan yang oleh Undang-Undang ini ditentukan menjadi urusan pemerintah. Dalam pasal 14 ayat 1 urusan wajib yang menjadi kewenangan pemerintahan daerah untuk kabupaten/kota merupakan urusan yang berskala kabupaten/kota meliputi:

- a. Perencanaan dan pengendalian pembangunan;
- b. Perencanaan, pemanfaatan, dan pengawasan tata ruang;
- c. Penyelenggaraan ketertiban umum dan ketentraman masyarakat;
- d. Penyediaan sarana dan prasarana umum;
- e. Penanganan bidang kesehatan;
- f. Penyelenggaraan pendidikan
- g. Penanggulangan masalah sosial;
- h. Pelayanan bidang ketenagakerjaan;
- i. Fasilitasi pengembangan koperasi, usaha kecil dan menengah;
- j. Pengendalian lingkungan hidup;
- k. Pelayanan pertanahan;
- l. Pelayanan kependudukan, dan catatan sipil;
- m. Pelayanan administrasi umum pemerintahan;
- n. Pelayanan administrasi penanaman modal;
- o. Penyelenggaraan pelayanan dasar lainnya; dan

- p. Urusan wajib lainnya yang diamanatkan oleh peraturan perundang-undangan.

Dalam ayat 2 menyebutkan bahwa urusan pemerintahan kabupaten/kota yang bersifat pilihan meliputi urusan pemerintahan yang secara nyata ada dan berpotensi untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat sesuai dengan kondisi, kekhasan dan potensi unggulan daerah yang bersangkutan.

Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional pasal 11 ayat 1 yang menyebutkan bahwa pemerintah dan pemerintah daerah wajib memberikan layanan dan kemudahan, serta menjamin terselenggaranya pendidikan yang bermutu bagi setiap warga negara tanpa diskriminasi. Pada ayat 2 menyebutkan bahwa pemerintah dan pemerintah daerah wajib menjamin tersedianya dana guna terselenggaranya pendidikan bagi setiap warga negara yang berusia tujuh sampai dengan lima belas tahun. Berdasarkan hal tersebut pemerintah daerah wajib menyelenggarakan pelayanan pendidikan bagi masyarakatnya yang merupakan kebutuhan pelayanan dasar demi tercapainya kesejahteraan masyarakat.

2.4 Pendidikan Bagi Anak Autis

Menurut Ramadhan (2012:10) Anak Berkebutuhan Khusus (ABK) adalah mereka yang mempunyai perbedaan-perbedaan dengan anak-anak seusianya. Perbedaan-perbedaan tersebut disebabkan oleh beberapa hal, seperti proses pertumbuhan dan perkembangannya yang mengalami masalah atau gangguan baik secara fisik, mental-intelektual, sosial maupun emosional. Menurut

Ramadhan (2012: 11 – 30) klasifikasi anak berkebutuhan khusus dapat dibagi menjadi beberapa tipe yang salah satunya autis.

Menurut Kosasih (2012:45), autisme berasal dari kata *autos* yang berarti diri sendiri dan *isme* yang berarti aliran. Autisme berarti suatu paham yang tertarik hanya pada dunianya sendiri. Ada pula yang menyebutkan bahwa autisme adalah gangguan perkembangan yang mencakup bidang komunikasi, interaksi dan perilaku. Gejalanya mulai tampak pada anak sebelum mencapai usia tiga tahun.

Kaplan sebagaimana yang dikutip oleh Ratnadewi (2011) menjelaskan bahwa autisme merupakan gangguan yang dialami pada masa kanak-kanak. *Autisme infantil* (autisme pada masa kanak-kanak) adalah gangguan ketidakmampuan untuk berinteraksi dengan orang lain, gangguan berbahasa yang ditunjukkan dengan penguasaan yang tertunda, *echololia* (meniru atau membeo), *mutism* (kebiasaan, tidak mempunyai kemampuan untuk berbicara), pembalikan kalimat dan kata (menggunakan kamu untuk saya atau menyebut dirinya sebagai kamu bukan saya), adanya aktivitas bermain yang *repetitif* dan *stereotipik*, rute ingatan yang kuat dan keinginan obsesif untuk mempertahankan keteraturan di dalam lingkungannya, rasa takut akan perubahan, kontak mata yang buruk, lebih menyukai gambar dan benda mati.

Menurut Sutadi dalam Ulyatin (2012), autisme sebenarnya adalah suatu gangguan *neurobiologist* yang berat atau luas. Penyebab autisme adalah multifaktor. Kemungkinan besar disebabkan adanya kerentanan genetik, kemudian dipicu oleh faktor-faktor lingkungan yang multifaktor, seperti infeksi (*rubelia*, *cytomegalovirus*) saat anak masih dalam kandungan, bahan-bahan kimia

(pengawet makanan, perasa makanan dan *berbagai food additives* lainnya) serta polutan seperti timbal, timah hitam, atau air raksa dari ikan yang tercemar merkuri sebagai bahan pengawet vaksin. Jadi dapat disimpulkan bahwa autisme merupakan gangguan perkembangan pada anak yang meliputi gangguan berkomunikasi, berperilaku dan gerak motorik.

2.4.1 Ciri-Ciri Anak Autis

Beberapa ciri-ciri anak-anak autistik yang dapat diamati sebagai berikut (Hasdianah, 2013:6-69):

1. Perilaku;
 - a. Cuek terhadap lingkungan;
 - b. Perilaku tidak terarah, mondar-mandir, lari-lari, manjat-manjat, berputar-putar, lompat-lompat, dan sebagainya;
 - c. Kelekatan terhadap benda tertentu;
 - d. Perilaku tidak terarah;
 - e. *Rigid routine*;
 - f. Tantrum;
 - g. *Obsessive-Compulsive Behavior*;
 - h. Terpukau terhadap benda yang berputar atau benda yang bergerak.

1) Interaksi Sosial

- a. Tidak mau menatap mata;
- b. Dipanggil tidak menoleh;
- c. Tidak mau bermain dengan teman sebayanya;
- d. Asyik/ bermain dengan dirinya sendiri;

- e. Tidak ada empati dalam lingkungan sosial.
- 2) Komunikasi dan bahasa
 - a. Terlambat berbicara;
 - b. Tidak ada usaha untuk berkomunikasi secara non verbal dengan bahasa tubuh;
 - c. Meracau dengan bahasa yang tidak dapat dipahami;
 - d. Membeo (*echolalia*);
 - e. Tidak memahami pembicaraan orang lain.

Hal-hal lain yang berkaitan dengan ciri-ciri anak autistik yang menyertainya seperti gangguan emosional seperti tertawa dan menangis tanpa sebab yang jelas tidak dapat berempati, rasa takut yang berlebihan dan sebagainya. Hal lainnya adalah koordinasi motorik dan persepsi sensoris misalnya kesulitan dalam menangkap dan melempar bola, melompat, menutup telinga bila mendengar suara tertentu; *car call*, klakson mobil, suara tangisan bayi dan sirine, menjilat-jilat benda, mencium benda, tidak dapat merasakan sakit, tidak memahami bahaya dan sebagainya serta gangguan perkembangan kognitif anak.

2.4.2 Pendidikan khusus

Pemerintah mendefinisikan pendidikan khusus seperti tertuang pada pasal 32 ayat (1) Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, sebagai berikut: “Pendidikan khusus merupakan pendidikan bagi peserta didik yang memiliki tingkat kesulitan dalam mengikuti proses pembelajaran karena kelainan fisik, emosional, mental, sosial, dan atau memiliki potensi kecerdasan dan bakat istimewa. Pendidikan khusus adalah lembaga

pendidikan yang menyelenggarakan program pendidikan bagi anak berkebutuhan khusus. Fungsi pendidikan khusus dilihat dari jenis kebutuhan peserta didik, yaitu fungsi pendidikan khusus bagi peserta didik yang memiliki potensi kecerdasan dan atau bakat istimewa seperti diuraikan pada Peraturan Pemerintah No.17 Tahun 2010, sebagai berikut:

- a. Pendidikan khusus bagi peserta didik berkelainan berfungsi memberikan pelayanan pendidikan bagi peserta didik yang memiliki kesulitan dalam mengikuti proses pembelajaran karena kelainan fisik, emosional, mental, intelektual, dan/atau sosial.
- b. Pendidikan khusus bagi peserta didik yang memiliki potensi kecerdasan dan/atau bakat istimewa berfungsi mengembangkan potensi keunggulan peserta didik menjadi prestasi nyata sesuai dengan karakteristik keistimewaannya.

Tujuan pendidikan khusus terbagi dua kategori tujuan, yaitu tujuan pendidikan khusus bagi peserta didik berkelainan dan tujuan khusus bagi peserta didik yang memiliki potensi kecerdasan dan atau bakat istimewa, berikut tujuannya:

- a. Pendidikan khusus bagi peserta didik berkelainan bertujuan untuk mengembangkan potensi peserta didik secara optimal sesuai kemampuannya.
- b. Pendidikan khusus bagi peserta didik yang memiliki potensi kecerdasan dan/atau bakat istimewa bertujuan mengaktualisasikan seluruh potensi keistimewaannya tanpa mengabaikan keseimbangan perkembangan

kecerdasan spiritual, intelektual, emosional, sosial, estetik, kinestetik dan kecerdasan lain.

Anak berkebutuhan khusus memerlukan layanan pendidikan yang spesifik yang berbeda dengan anak-anak pada umumnya. Anak berkebutuhan khusus ini memiliki apa yang disebut dengan hambatan belajar dan hambatan perkembangan. Anak-anak autis memerlukan layanan pendidikan yang sesuai dengan hambatan belajar dan hambatan perkembangan yang dialami oleh masing-masing anak. Anak autis membutuhkan pelayanan pendidikan khusus agar potensinya dapat berkembang secara optimal.

Kurikulum bagi anak autistik dititikberatkan pada pengembangan kemampuan dasar, yaitu (1) kemampuan dasar kognitif, (2) kemampuan dasar bahasa/komunikasi, (3) kemampuan dasar sensomotorik, (4) kemampuan dasar bina diri, dan (5) sosialisasi. Apabila kemampuan dasar tersebut dapat dicapai oleh anak dengan mengacu pada kemampuan anak yang sebaya dengan usia biologi/ kalendernya, maka kurikulum dapat ditingkatkan pada kemampuan pra akademik dan kemampuan akademik, meliputi kemampuan membaca, menulis dan matematika (berhitung) (Kurdi, 2009:22).

2.4.3 Layanan Pendidikan Bagi Anak Autis

Anak autis memerlukan penanganan maupun pendidikan khusus untuk mengembangkan perkembangannya dalam berkomunikasi, berinteraksi serta berperilaku atau kemampuan dasarnya sehingga anak tersebut dapat bersosialisasi dengan lingkungan masyarakatnya. Bentuk layanan pendidikan bagi anak autis

merupakan bagian dari upaya penanganan masalah autisme. Tujuan dari penanganan pada penyandang autisme adalah:

- a. Membangun komunikasi dua arah yang aktif;
- b. Mampu melakukan sosialisasi ke dalam lingkungan yang umum dan bukan hanya dalam lingkungan keluarga;
- c. Menghilangkan dan meminimalkan perilaku tidak wajar;
- d. Mengajarkan materi akademik serta;
- e. Meningkatkan kemampuan bantu diri atau bina diri dan keterampilan lain.

Menurut Abdul Hadits dalam bukunya “Pendidikan Anak Berkebutuhan khusus Autistik” sebagaimana yang dikutip oleh Khotimah (2009:23-26) mengistilahkan dengan layanan pendidikan, yakni meliputi: layanan pendidikan awal dengan program intervensi dini, dengan program terapi penunjang dan layanan pendidikan lanjutan. Berikut ini penjelasannya masing-masing:

- a. Layanan Pendidikan Awal dengan Program Intervensi Dini

Depdiknas mengemukakan bahwa program intervensi dini untuk anak autis mencakup:

- 1) *Discrete Trial Training* (DTT) dari Iovaas, program yang didasari oleh model perilaku positif yang terjadi dan dikehendaki oleh guru, orang tua, dan masyarakat agar perilaku baik itu diulang-ulang atau dipertahankan.
- 2) Intervensi *Learning Experience and Alternative Program for Presschooler and Parent (LEAP)*. Program LEAP adalah perkembangan sosial anak (kekurangan sosial yang dialami anak

autistik). Model LEAP menggunakan teknik pengajaran *reinforcement* (penguatan) dan kontrol terhadap stimulus.

3) *Floor time*, yaitu berdasar pada teori perkembangan interaktif yang mengatakan bahwa perkembangan keterampilan kognitif dalam 4-5 tahun pertama kehidupan didasarkan pada emosi dan *relationship*. Greenspan dkk mengembangkan suatu pendekatan perkembangan terpadu untuk intervensi anak yang mempunyai kesulitan besar dalam berhubungan, berkomunikasi dan teknik intervensi interaktif yang sistematis. Inilah yang disebut *floor time*.

4) *Treatment and Education of Autistic and Related Communication Handicapped Children* (TEACCH). Penanganan dalam program ini termasuk diagnosa, terapi, konsultasi, kerjasama dengan masyarakat sekitar, tunjangan hidup dan tenaga kerja dan berbagai pelayanan lainnya untuk memenuhi kebutuhan keluarga yang khusus. Para terapis dalam program TEACCH harus memiliki pengetahuan dalam berbagai bidang termasuk *speech pathology*, lembaga kemasyarakatan, intervensi dini, pendidikan luar biasa dan psikologi. Konsep pembelajaran dari model atau pendekatan TEACCH berdasarkan pada tingkah laku, perkembangan dan dari sudut pandang teori ekologi yang berhubungan dengan teori dasar autisme.

4) Layanan Pendidikan Awal dengan Program Terapi Penunjang

Department Pendidikan Nasional (Depdiknas) mengemukakan bahwa terdapat delapan jenis terapi sebagai terapi penunjang untuk anak

autistik. Kedelapan jenis terapi tersebut, yaitu terapi wicara, terapi bermain, terapi okupasi (melatih motorik halus), terapi dengan obat-obatan, terapi dengan makanan, terapi integrasi sensorik, terapi integrasi pendengaran, dan terapi biomedik, penanganan anak autis dengan biomedis secara mutakhir melalui perbaikan kondisi tubuh agar terlepas dari faktor-faktor yang merusak seperti dari faktor keracunan logam berat dan sebagainya.

5) Layanan Pendidikan Lanjutan

Layanan pendidikan lanjutan untuk anak autis dapat berupa kelas terpadu sebagai kelas transisi, program inklusi, sekolah khusus dan program sekolah di rumah. Kelas transisi diperuntukkan bagi anak autis yang telah diterapi secara terpadu dan sebagai kelas persiapan dan pengenalan pengajaran dengan kurikulum sekolah biasa tetapi dengan metode pengajaran untuk anak autis. Ukuran kelas ini kecil dengan jumlah guru yang banyak, disertai alat visual berupa gambar dan kartu dengan instruksi yang jelas. Tujuan kelas terpadu ialah untuk membantu anak dalam mempersiapkan transisi ke sekolah reguler (normal) dan membantu anak belajar secara intensif terhadap pelajaran yang tertinggal di kelas reguler. Pelaksanaan program inklusi ini, anak autis diintegrasikan ke kelas anak normal yang telah diberikan wawasan tentang anak autis, sedangkan untuk anak autis juga oleh guru kelas untuk normal tetapi didampingi oleh guru pembimbing khusus.

2.5 Standar Pelayanan Minimal (SPM) Pusat Layanan Autis

Standar Pelayanan Minimal (SPM) memiliki pengertian umum yaitu SPM adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang berhak diperoleh setiap pelanggan/masyarakat pengguna secara minimal. Pengertian khususnya SPM yaitu 1) Merupakan alat untuk mengukur kinerja Pusat Layanan Autis; 2) Sebagai alat perencanaan bisnis dan anggaran; dan 3) Sebagai alat pengendali mutu pelayanan. Tujuan Penyusunan SPM yaitu ditujukan untuk:

- 1) Menjadi acuan bagi Pemerintah, Pemerintah Daerah, Dinas Pendidikan/Universitas dan Lembaga lain terkait dalam rangka pembinaan dan pengembangan PLA agar memenuhi standar layanan publik.
- 2) Menjadi acuan bagi penyelenggara PLA dalam pengendalian mutu layanan yang diselenggarakan.
- 3) Mendorong terwujudnya penyelenggaraan PLA yang dikelola secara profesional, bermutu dan memenuhi standar layanan publik.

Dalam SPM Pusat Layanan Autis disebutkan beberapa layanan yang dibutuhkan anak autis antara lain:

1. Layanan medis, antara lain mencakup pemantauan tumbuh kembang, pemeriksaan kesehatan umum,
2. Layanan sosial psikologis, antara lain meliputi intervensi untuk meningkatkan kemampuan perhatian dan kepatuhan, imitasi, bahasa reseptif, bahasa ekspresif dan kemampuan pra akademik. Kesehatan

khusus terkait dengan autisme, hambatan *motoric* dan sensorik, dan lain-lain.

3. Layanan pendidikan, antara lain meliputi pengembangan kemampuan binadiri, berbahasa, ketrampilan dasar membaca, menulis, berhitung dan lain-lain.

2.5.1 Standar Sarana dan Prasarana

1. Bangunan gedung

- a. Bangunan gedung memenuhi ketentuan rasio minimum luas lantai terhadap peserta didik ($2 \text{ m}^2/\text{peserta didik}$);
- b. Memiliki ventilasi udara dan pencahayaannya yang memadai;
- c. Bangunan gedung menyediakan fasilitas dan aksesibilitas yang mudah, aman dan nyaman bagi anak berkebutuhan khusus;
- d. Bangunan gedung memenuhi persyaratan kenyamanan yaitu mampu meredam getaran dan kebisingan yang mengganggu kegiatan pembelajaran, memiliki temperatur dan kelembapan yang tidak melebihi kondisi luar ruangan, setiap ruang dilengkapi dengan lampu penerangan.

2. Memiliki ruang kepala Pusat Layanan Autis dan Sekretaris Pusat Layanan Autis yang dilengkapi sarana penunjang yang diperlukan.

3. Memiliki ruang Administrasi dan staff yang dilengkapi

- a. Dilengkapi perabot (meja, kursi, almari, rak buku, instalasi listrik);
- b. Dilengkapi lemari dan arsip (instrumen identifikasi dan asesment, profil, program layanan individual, rencana kerja PLA dan lain-lain).

4. Memiliki ruang observasi

5. Memiliki musholla
6. Memiliki ruang asesment yang juga bisa menyatu dengan ruang bermain yang dilengkapi fasilitas-fasilitas permainan anak-anak
7. Ruang intervensi
 - a. Ruang layanan individual;
 - b. Ruang layanan kelompok;
 - c. Ruang layanan klasikal.

8. Ruang Konsultasi/Koordinasi

Sarana ini dipergunakan untuk pelaksanaan program keterlibatan keluarga dan lembaga dalam mempersiapkan anak autis mendapatkan layanan intervensi.

9. Ruang kamar mandi
 - a. Setidaknya terdapat 2 ruang kamar mandi dalam satu PLA;
 - b. Pembatas dari dinding, beratap, dapat dikunci, mudah dibersihkan;
 - c. Ruang kamar mandi minimal satu kloset duduk dan satu kloset jongkok, dilengkapi dengan sarana penyedia air bersih.

10. Media pembelajaran akademik

Media pembelajaran akademik terdiri dari berbagai alat dan bahan ajar sesuai dengan kebutuhan yang akan digunakan selama pelaksanaan intervensi klien.

11. Media pembelajaran keterampilan bina diri

12. Ruang Khusus

- a. Ruang sensori integrasi;

- b. Ruang pengembangan komunikasi (bina bicara);
- c. Ruang tenang;
- d. Ruang audio visual;
- e. Ruang *case conferences*.

2.5.2 Standar Pengelolaan

1. Perencanaan

a. Visi, misi, dan tujuan PLA

b. Struktur Organisasi PLA

1) PLA berada di bawah pembinaan Dinas Pendidikan Provinsi/
Kabupaten/Kota setempat atau Perguruan Tinggi

2) PLA memiliki struktur organisasi PLA minimal meliputi sebagai
berikut:

- a) Kepala PLA;
- b) Sekretaris;
- c) Staf Tata Usaha;
- d) Unit-Unit layanan, yang terdiri dari:
 - (1) Unit layanan intervensi terpadu;
 - (2) Unit layanan pendidikan transisi;
 - (3) Unit layanan pendukung.

3) Tenaga ahli diperlukan untuk pelaksanaan program layanan minimal meliputi dokter, psikologi dan ortopedagog.

4) Setiap personalia mempunyai uraian tugas tentang keseluruhan penyelenggaraan dan administrasi PLA.

c. Pedoman Pengelolaan PLA

- 1) PLA memiliki pedoman yang mengatur berbagai aspek pengelolaan secara tertulis sekurang-kurangnya berisi: visi dan misi PLA, struktur organisasi PLA, personalia, pembiayaan PLA, layanan yang disediakan dan proses layanan PLA (mulai dari penerimaan klien, pelaksanaan layanan, hingga penghentian layanan)
- 2) Penyusunan pedoman PLA mempertimbangkan panduan umum PLA Direktorat PPKLK Dikdas Dirjen Dikdas Kemendikbud serta visi, misi dan tujuan PLA.
- 6) Rencana kerja PLA
 - 1) PLA memiliki rencana kerja.
 - 2) Rencana kerja disusun sesuai dengan visi, misi dan tujuan PLA
- 7) Peningkatan mutu PLA
 - 1) PLA menyusun program peningkatan mutu.
 - 2) Penyusunan program peningkatan mutu PLA berdasarkan hasil evaluasi diri.

2. Pelaksanaan

a. Visi, misi dan tujuan PLA

PLA melaksanakan sosialisasi visi, misi dan atau tujuan

b. Pelaksanaan pengembangan struktur organisasi PLA

Pemenuhan tenaga ahli untuk mendukung pelaksanaan rencana kerja dapat dilakukan melalui kerjasama dengan lembaga lain.

c. Pelaksanaan Rencana kerja

- 1) PLA melakukan sosialisasi rencana kerja.
- 2) PLA melaksanakan rencana kerja yang telah disusun.
- 3) PLA menjalin kemitraan dengan lembaga lain yang relevan untuk mendukung implementasi rencana kerja PLA.
- 4) Sistem kemitraan PLA ditetapkan dengan perjanjian secara tertulis.

d. Pengelolaan klien

- 1) Pengelolaan klien didasarkan pada alur layanan PLA.
- 2) PLA membuat laporan kemajuan klien.
- 3) PLA menyimpan rekam jejak layanan tiap klien.

e. Pengelolaan personalia

- 1) Setiap personalia melaksanakan tugas sesuai dengan uraian tugasnya.
- 2) PLA melaksanakan pengembangan kualitas SDM.
- 3) Pengembangan SDM diarahkan sesuai dengan visi, misi dan tujuan PLA.

f. Pengelolaan sarana prasarana

- 1) Ada staf yang bertanggung jawab terhadap sarana prasarana.
- 2) Pengaturan sarana prasarana ditujukan untuk menciptakan lingkungan yang kondusif untuk melaksanakan rencana kerja PLA.
- 3) Ada petunjuk tata tertib berperilaku di PLA.

g. Peningkatan mutu PLA

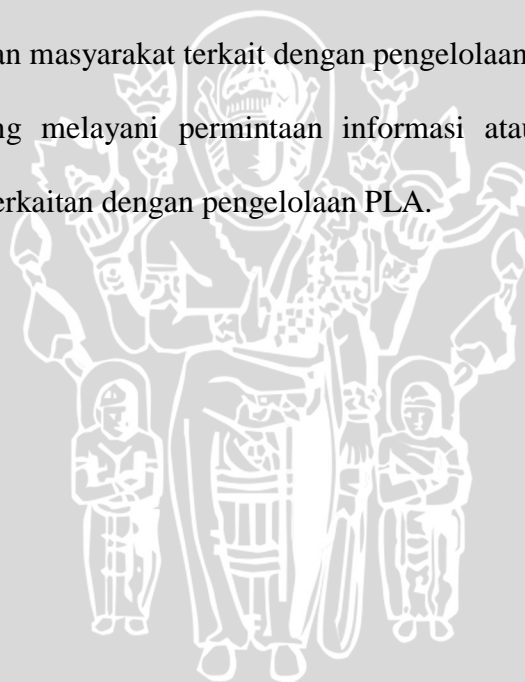
PLA melaksanakan peningkatan mutu sesuai dengan rencana peningkatan mutu PLA.

3. Pengawasan dan Evaluasi

- a. Melakukan pemantauan pelaksanaan rencana kerja PLA.
- b. Melakukan evaluasi pelaksanaan rencana kerja PLA.
- c. Melakukan pemantauan kinerja personalia.
- d. Melakukan evaluasi kinerja personalia sekurang-kurangnya setahun sekali.

4. Sistem Informasi Manajemen

- a. Tersedia fasilitas informasi yang efisien, efektif dan mudah diakses oleh warga PLA dan masyarakat terkait dengan pengelolaan PLA.
- b. Ada staf yang melayani permintaan informasi atau pengaduan dari masyarakat berkaitan dengan pengelolaan PLA.



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Metode penelitian menjadi acuan maupun pedoman peneliti dalam melakukan penelitiannya. Menurut Sugiyono (2010:2) “Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu”. Metode penelitian memiliki peranan penting dalam usaha mencapai tujuan penelitian yang telah ditetapkan. Pelaksanaan suatu penelitian harus menggunakan metode yang sesuai dengan permasalahan yang diteliti agar mempermudah peneliti untuk menggunakan data yang relevan sehingga mudah untuk dianalisis. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif.

Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi (Sugiyono, 2014:1).

Penggunaan jenis penelitian deskriptif karena penelitian ini dilakukan dengan melihat dan menjelaskan fenomena yang terjadi dilapangan serta berdasarkan tujuan yang ingin dicapai oleh penulis, penulis mendeskripsikan serta menganalisa secara mendalam tentang pelayanan pendidikan bagi anak autisme di

Pusat Layanan Autis Kota Malang. Sebagaimana menurut Bogdan dan Taylor yang dikutip dalam Moleong (2006:9) disebutkan bahwa “Penelitian deskriptif adalah penelitian yang berkaitan dengan pengumpulan data untuk memberikan gambaran atau penegasan suatu konsep atau gejala dan juga untuk menjawab pertanyaan sehubungan dengan status objek penelitian saat ini”. Penelitian deskriptif dilakukan dengan melihat dan menjelaskan perkembangan fenomena sosial berdasarkan fakta-fakta yang ditemukan saat penelitian dilapangan.

3.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian merupakan unsur penting dalam suatu penelitian. Spradley yang dikutip dalam Sugiyono (2014:34) menyatakan bahwa “*A focus refers to a single cultural domain or a few related domains*” maksudnya adalah fokus itu merupakan domain tunggal atau beberapa domain yang terkait dari situasi sosial. Dalam penelitian kualitatif, penentuan fokus penelitian lebih didasarkan pada tingkat kebaruan informasi yang diperoleh dari situasi sosial (lapangan). Fokus penelitian memberi batasan-batasan pada objek yang diteliti agar terkonsentrasi pada masalah yang sedang diteliti. Adapun fokus penelitian dalam penelitian ini antara lain:

1. Pelayanan pendidikan bagi anak autis dalam upaya mengembangkan potensi dan kemampuan anak pada Pusat Layanan Autis Kota Malang, yang meliputi:
 - a. Persyaratan dalam menerima pelayanan terapi di PLA;
 - b. Sistem, mekanisme dan prosedur;

- c. Biaya/tarif;
 - d. Sarana, prasarana dan/atau fasilitas;
 - e. Kompetensi pelaksanaan;
 - f. Penanganan pengaduan, saran dan masukan;
 - g. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar;
 - h. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bentuk, dari bahaya, dan resiko keraguan;
 - i. Kemanfaatan Pusat Layanan Autis Kota Malang dalam memberikan pelayanan bagi anak autis;
 - j. *Stakeholder* dalam pelayanan pendidikan bagi anak autis pada Pusat Layanan Autis Kota Malang.
2. Faktor pendukung dan penghambat pelayanan pendidikan bagi anak autis dalam upaya mengembangkan potensi dan kemampuan anak pada Pusat Layanan Autis Kota Malang yang meliputi:
- a. Faktor Pendukung
 - 1) Internal
 - 2) Eksternal
 - b. Faktor Penghambat
 - 1) Internal
 - 2) Eksternal

3.3 Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat yang dipilih oleh peneliti sebagai objek penelitian, dimana dalam penelitian ini lokasi penelitian berada di Kota Malang. Alasan memilih Kota Malang sebagai lokasi penelitian karena Kota Malang merupakan kota pertama di Jawa Timur yang diberi amanah oleh Direktorat Pembinaan PK-LK Pendidikan Dasar Ditjen Pendidikan Dasar Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan untuk mendirikan Pusat Layanan Autis bagi masyarakat Kota Malang dan sekitarnya sehingga perlu untuk mengetahui pelayanan pendidikan bagi anak autis disana yang bisa menjadi percontohan bagi Pusat Layanan Autis lainnya. Selain itu, Kota Malang merupakan kota pendidikan maka sudah menjadi tanggung jawab Kota Malang untuk menyediakan dan menyelenggarakan pendidikan bagi semua masyarakatnya tanpa ada diskriminasi, dimana khususnya pendidikan khusus anak autis.

Situs penelitian merupakan letak dimana penelitian dari objek penelitian, dalam penelitian ini situs penelitiannya yaitu di Pusat Layanan Autis yang beralamat di Jalan Raya Tlogowaru Kecamatan Kedungkandang, Kota Malang. Pusat layanan Autis sebagai lembaga pendidikan yang memiliki tugas pokok menyelenggarakan asesment, menyelenggarakan intervensi terpadu, menyelenggarakan pendidikan transisi dan menyelenggarakan layanan umum. Peneliti memilih situs penelitian di Pusat Layanan Autis (PLA) Kota Malang karena PLA merupakan suatu lembaga baru dalam pelayanan publik yang khusus memberikan layanan pendidikan khusus bagi anak autis.

3.4 Sumber dan Jenis Data

Data dalam penelitian harus berasal maupun berdasarkan pada sumber yang dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya. Seperti yang dijelaskan oleh Arikunto (2006:129) bahwa: “sumber data dalam penelitian adalah subjek darimana data diperoleh”. Menurut Moleong (2010:157), sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah: “Kata-kata, tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain”. Sumber data dalam penelitian ini berhubungan dengan sumber informasi terkait dengan pelayanan pendidikan khusus bagi anak autisme di PLA Kota Malang. Sumber data dalam penelitian ini terbagi sebagai berikut:

a. Informan

Merupakan orang yang menjadi tempat bertanya peneliti terkait informasi yang berkaitan dengan penelitian di tempat penelitian. Dalam hal ini peneliti memperoleh data dari sumber secara langsung yang berhubungan dengan topik yang diteliti. Data yang didapat berupa kata-kata atau tindakan yang berkaitan dengan masalah yang sedang diteliti. Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini antara lain adalah:

Tabel 1: Data Informan penelitian

No.	Kode Informan	Jabatan	Hari Pelaksanaan	Tanggal Pelaksanaan
1.	S	Kepala Bidang SD&PKLK Dinas Pendidikan Kota Malang	Jumat	22 April 2016
2.	AL	Wakil Pimpinan	Jumat	13 Mei 2016 dan 27 Mei 2016
3.	SH	Terapis	Selasa	3 Mei 2016
4.	NA	Terapis	Rabu	4 Mei 2016
5.	EM	Terapis	Jumat	13 Mei 2016
6.	B	Wali murid	Rabu	4 Mei 2016
7.	W	Wali Murid	Rabu	11 Mei 2016
8.	I	Wali murid	Rabu	11 Mei 2016

Sumber: Data Primer, olahan penulis tahun 2016

b. Dokumen

Dokumen merupakan data yang sudah berlalu dan memuat informasi yang bisa berbentuk tulisan, gambar ataupun karya dari seseorang. (Sugiyono, 2013:225). Dokumen dalam penelitian ini yaitu berupa Standar Pelayanan Minimal Pusat Layanan Autis (PLA), Standar Operasional dan Prosedur (SOP) PLA Kota Malang, Buku Profil PLA Kota Malang Tahun 2015, gambar/foto kegiatan pelayanan terapi, gambar/foto kegiatan sosialisasi yang diselenggarakan oleh PLA dengan psikolog dari Universitas Muhammadiyah Malang, konsultasi individu orang tua serta pertemuan wali murid.

c. Tempat dan Peristiwa

Tempat yang dimaksud adalah tempat dimana penulis melakukan penelitian, fasilitas yang tersedia, keadaan alam, sosial budaya maupun peristiwa-peristiwa yang relevan berkaitan dengan masalah yang diteliti.

Dalam penelitian ini yang menjadi tempat penelitian yaitu Pusat Layanan Autis (PLA) Kota Malang. Peristiwa yang diteliti yaitu pelayanan terapi edukatif bagi anak autis yang dilakukan oleh PLA Kota Malang.

Berdasarkan sumber data yang telah diuraikan diatas, peneliti membagi jenis data menjadi dua bagian, yaitu:

1. Data Primer

Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2014:62). Sumber data primer dalam penelitian ini adalah data hasil wawancara, observasi serta dokumentasi yang dilakukan peneliti terkait dengan pelayanan pendidikan bagi anak autis di PLA Kota Malang.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen (Sugiyono, 2014:62). Data sekunder untuk penelitian ini berupa dokumen dari jurnal, serta arikel-artikel lain dari internet yang berhubungan dengan penelitian ini. Data-data sekunder penelitian ini meliputi buku profil PLA Kota Malang tahun 2015, Standar dan Operasional Prosedur

(SOP) PLA Kota Malang, serta Standar Pelayanan Minimal (SPM) Pusat Layanan Autis.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2010:224) menyebutkan bahwa “Teknik pengumpulan data merupakan langkah strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan”. Teknik pengumpulan data mempermudah peneliti mendapatkan data-data penelitian. Berdasarkan jenis dan tujuan penelitian, peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data untuk mendapatkan data yang lengkap dan mendalam. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu, sebagai berikut:

1. Wawancara (*Interview*)

Menurut Moleong (2014:186) wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Wawancara merupakan teknik yang digunakan peneliti untuk mendapatkan data melalui tanya-jawab secara langsung dengan informan, dimana percakapan dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan, dan terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan. Peneliti berhadapan secara langsung dengan informan untuk mendapatkan informasi yang relevan dengan objek yang sedang diteliti. Dalam penelitian ini dilakukan wawancara kepada wakil pimpinan, guru/terapis, pegawai Pusat Layanan Autis Kota Malang,

serta orang tua/wali murid anak autisme dan Kepala Bidang SD&PKLK Dinas Pendidikan Kota Malang.

Frekuensi wawancara yang dilakukan yaitu 2 sampai 3 kali dalam satu minggu, dengan durasi wawancara 45 menit sampai 1 jam. Hal ini dilakukan sesuai kebutuhan data penulisan dan menyesuaikan dengan kondisi di lapangan. Sedangkan alat bantu yang digunakan oleh peneliti dalam melakukan wawancara yaitu handphone untuk dokumentasi dan alat perekam, buku saku untuk menuliskan catatan lapangan (*field note*) yang berisi tentang pokok-pokok informasi penting dari hasil wawancara dan pengamatan (observasi), serta pedoman wawancara (*interview guide*).

2. Pengamatan (Observasi)

Menurut Nasution yang dikutip dalam Sugiyono (2010:226) “observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan”. Dalam teknik ini dilakukan pengamatan secara langsung ke lokasi penelitian untuk mengamati fenomena dan objek yang diteliti. Peneliti melakukan pengamatan secara langsung mengenai pelayanan terapi edukasi bagi anak autisme di Pusat Layanan Autisme Kota Malang, serta peneliti mengamati data maupun dokumen yang relevan dengan penelitian. Objek penelitian dalam penelitian ini yaitu guru/terapis dan anak autisme di Pusat Layanan Autisme Kota Malang.

Frekuensi observasi yang dilakukan oleh peneliti di Pusat Layanan Autisme (PLA) Kota Malang yaitu 2 sampai 3 kali dalam satu minggu. Pengamatan (observasi) yang dilakukan peneliti juga memerlukan alat

bantu untuk memudahkan mendapatkan data penelitian. Alat bantu yang digunakan yaitu kamera, alat perekam (*recorder*), *handphone*, dan buku saku untuk menulis atau mencatat catatan lapangan yang berisi tentang pokok-pokok informasi penting dari hasil wawancara dan pengamatan (observasi).

3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2013:240) menyatakan bahwa dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental seseorang. Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti dengan mendokumentasikan pelayanan terapi/peristiwa yang terjadi, selain itu mempelajari dokumen tentang pelayanan pendidikan bagi anak autisme di PLA Kota Malang, buku catatan penulis saat observasi maupun wawancara, arsip mengenai data-data anak autisme dan data lainnya yang berkaitan. Dalam penelitian ini, dokumentasi didapat baik catatan-catatan serta dokumen dari PLA Kota Malang.

Dokumentasi yang dilakukan peneliti berlangsung 2 kali dalam hari yang berbeda dengan lama waktu yang berbeda. Dokumentasi yang pertama dilakukan selama 30 menit, sedangkan dokumentasi ke 2 dilakukan selama 1 jam. Dokumentasi yang diambil peneliti yaitu dokumentasi pelayanan terapi baik didalam ruang maupun di luar ruangan. Peneliti menggunakan alat bantu seperti kamera, alat perekam (*recorder*), *handphone*, dan buku saku untuk menuliskan catatan lapangan guna

mempermudah peneliti dalam proses menyalin data ke dalam tulisan tugas akhirnya.

3.6 Instrumen Penelitian

Menurut Sugiyono (2010:222) dijelaskan bahwa “instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk memperoleh data yang berkaitan dengan penelitian. Dalam penelitian kualitatif, yang menjadi instrumen penelitian atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri. Adapun instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

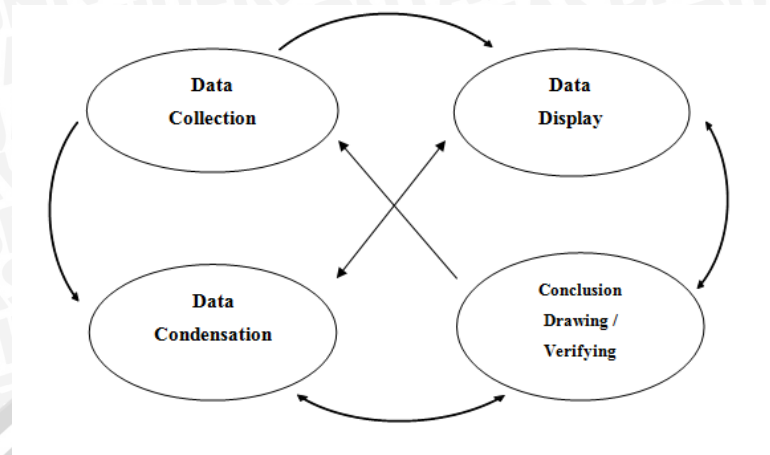
1. Peneliti sendiri, yang berfungsi menetapkan fokus penelitian memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menganalisis data, dan membuat kesimpulan berdasarkan penelitian yang dilakukan. Penelitian ini dilakukan oleh peneliti sendiri, dimana peneliti memilih informan yang berkaitan dengan pelayanan terapi pendidikan di PLA Kota Malang. Peneliti sendiri yang melakukan pengumpulan data dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi di PLA Kota Malang, kemudian menganalisis hasil penelitian dan membuat kesimpulannya.
2. *Interview Guide* atau pedoman wawancara, yang berisi daftar pertanyaan untuk digunakan sebagai pedoman dalam melakukan wawancara kepada narasumber agar data yang diperoleh relevan dengan penelitian yang dilakukan. Dalam penelitian ini data dan tanggapan yang dibutuhkan terhadap pihak-pihak terkait dengan penelitian adalah berbagai hal mengenai pelayanan pendidikan bagi anak autisme dalam upaya

mengembangkan potensi dan kemampuan anak di Pusat Layanan Autis Kota Malang. Peneliti dalam mengumpulkan data dengan wawancara telah mengacu pada pedoman wawancara/*interview guide* yang dibuat, kemudian dikembangkan lagi oleh peneliti saat melakukan wawancara dengan informan.

3. Perangkat penunjang dalam penelitian ini seperti alat tulis untuk mencatat penemuan fakta di lapangan dan alat perekam untuk merekam dalam pelaksanaan penelitian di lapangan. Perangkat penunjang dalam penelitian ini yaitu *note/catatan* lapangan untuk mencatat hasil wawancara dan observasi serta *handphone* sebagai alat perekam wawancara, maupun kamera *handphone* untuk dokumentasi.

3.7 Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model analisa interaktif yang dikembangkan oleh Miles, Huberman dan Saldana yang terdiri dari tiga komponen. Alur kegiatan dalam analisa kualitatif menurut Miles, Huberman dan Saldana (2014:33) yang dilakukan dalam penelitian ini meliputi :



Gambar 1 Model analisa data interaktif
(Miles, Huberman dan Saldana 2014:33)

Dari komponen gambar analisis data Miles and Huberman dan Saldana (2014:33) diatas dapat dijelaskan sebagai berikut yaitu:

1. Kondensasi Data

Kondensasi data dapat diartikan sebagai proses pemilihan, penyederhanaan, dan transformasi data mentah yang didapat dari lapangan. Kondensasi data berlangsung secara terus-menerus selama penelitian bahkan sebenarnya kondensasi data dapat dilakukan sebelum data terkumpul secara menyeluruh. Kondensasi data dilakukan dengan cara data diperoleh di lokasi penelitian dituangkan dalam uraian atas laporan secara lengkap dan terinci.

Selanjutnya laporan tersebut disederhanakan, dirangkum, dipilih hal-hal pokok, difokuskan pada hal-hal yang terpenting kemudian dicari tema atau polanya. Hal ini dilakukan secara terus-menerus, baik selama proses penelitian berlangsung maupun pada tahap analisa data, selanjutnya yaitu penyajian data dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Hal ini

bertujuan untuk memperkuat data sebuah konsep yang berbeda dengan reduksi data yang terkesan melemahkan data dengan membuang data yang diperoleh dilapangan.

2. Penyajian Data

Data yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah teks bersifat naratif. Penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Adanya penyajian data dapat memudahkan peneliti untuk memahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan. Contohnya seperti data hasil wawancara antara peneliti dengan partisipan yang sudah dikondensasi, peneliti membuat tabel berdasarkan pertanyaan sesuai dengan permasalahan penelitian dan diuraikan inti dari jawaban pertanyaan tersebut.

3. Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi

Kegiatan ini bertujuan untuk mencari makna yaitu mencatat keteraturan, pola-pola, penjelasan-penjelasan, konfigurasi yang memungkinkan adanya alur sebab akibat dan proposisi. Verifikasi berarti meninjau ulang pada catatan lapangan untuk mengembangkan kesepakatan intersubjektif, juga upaya-upaya yang luas untuk mendapatkan salinan suatu temuan dalam data yang lain dan data harus diuji kebenarannya. Kesimpulan awal yang dikemukakan sifatnya masih sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat dan mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Namun apabila kesimpulan pada

tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang *valid* dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. Contohnya setelah melalui proses kondensasi data dan penyajian data, data hasil penelitian yang diperoleh peneliti harus disesuaikan dengan teori yang sudah ada. Jika dalam data dengan teori tersebut terdapat sebuah hubungan atau kesamaan, maka peneliti harus mengambil garis besar dari hasil penelitian tersebut disesuaikan dengan permasalahan dalam penelitian.

Penelitian ini menggunakan model analisis interaktif model Miles, Huberman dan Saldana karena model ketiga alur kegiatan diatas tepat dalam menganalisis secara mendalam mengenai pelayanan anak autisme di Pusat Layanan Autis Kota Malang. Berdasarkan analisis interaktif dari Miles, Huberman dan Saldana diatas, peneliti melakukan tahapan sebagai berikut:

1. Penulis mengumpulkan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi berdasarkan fokus penelitian. Pengumpulan data dilakukan di Pusat Layanan Autis (PLA) Kota Malang.
2. Setelah data diperoleh, penulis selanjutnya melakukan kondensasi data. Dimana data dipilih, dipilah, disederhanakan dan difokuskan pada hal-hal terpenting sehingga menjadi rangkuman-rangkuman, tabel serta gambar.

3. Tahapan selanjutnya, penulis menyajikan data yang telah didapatkan dan menganalisis data yang diperoleh dengan teori yang penulis gunakan dalam penelitian ini.
4. Tahapan terakhir, penulis membuat kesimpulan yang didasarkan pada hasil pembahasan.

3.8 Keabsahan Data

Memeriksa keabsahan data sangat diperlukan dalam penelitian kualitatif demi kesesuaian dan ketepatan serta tingkat kepercayaan data yang terkumpul. Dalam penelitian kualitatif, temuan atau data dapat dinyatakan valid apabila tidak ada perbedaan antara yang dilaporkan peneliti dengan apa yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti. Tetapi perlu diketahui bahwa kebenaran realitas data pada konstruksi manusia, dibentuk dalam diri seseorang sebagai hasil proses pemeriksaan dengan uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif didasarkan beberapa kriteria. Menurut sugiyono (2014:121-131) uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi *credibility* (kredibilitas), *transferability* (keteralihan), *dependability* (ketergantungan) dan *confirmability* (kepastian), berikut ini penjelasannya masing-masing:

1. *Credibility* (Kredibilitas)

Kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif antara lain dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negatif, dan member check. Dalam penelitian ini,

kredibilitas data dengan peningkatan ketekunan penelitian dilakukan peneliti melalui pengamatan yang terus dilakukan setelah wawancara dilakukan. Triangulasi dimana triangulasi terdapat triangulasi sumber, teknik dan waktu.

Triangulasi sumber dalam penelitian ini diperoleh melalui beberapa sumber baik itu wakil pimpinan serta guru/terapi di PLA Kota Malang, Kepala Bidang SD&PKLK Dinas Pendidikan Kota Malang dan para wali murid. Kredibilitas data melalui triangulasi teknik dalam penelitian ini dilakukan dengan wawancara, kemudian melakukan observasi dan dokumentasi. Kredibilitas data dengan triangulasi waktu dalam penelitian ini, data diambil pada pagi hari sehingga peneliti dapat menyaksikan kegiatan pelayanan terapi di PLA Kota Malang secara langsung dan dapat wawancara langsung terkait kegiatan pelayanan tersebut. Selain itu data terkait data wawancara juga diambil pada waktu siang hari.

2. *Transferability* (Keteralihan)

Nilai transfer ini berkenaan dengan pertanyaan, hingga mana hasil penelitian dapat diterapkan atau digunakan dalam situasi lain. Bagi peneliti naturalistik nilai transfer bergantung pada pemakai, konteks dan situasi sosial lain. Menurut Sanafiah yang dikutip Sugiyono (2014:130-131) bila pembaca laporan penelitian memperoleh gambaran yang sedemikian jelasnya, “semacam apa” suatu hasil penelitian dapat diberlakukan (*transferability*), maka laporan tersebut memenuhi standar transferabilitas.

Dalam penelitian ini, penulis mengecek uraian hasil penelitian dengan membaca kembali hasil penelitian, sehingga uraian hasil penelitian bisa rinci, jelas, sistematis dan dapat dipercaya. Hal tersebut, agar informasi /hasil penelitian yang diperoleh peneliti dalam penelitian ini dapat diinformasikan secara jelas dan benar.

3. *Dependability* (Ketergantungan)

Dalam penelitian kualitatif, uji *dependability* dilakukan dengan melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian. Caranya dilakukan oleh auditor yang independen, atau pembimbing untuk mengaudit keseluruhan aktivitas peneliti dalam melakukan penelitian. Dalam hal ini peneliti melakukan penelitian baik itu wawancara, observasi maupun dokumentasi dibantu dengan alat bantu seperti buku catatan lapangan, kamera, perekam dan *handphone* untuk mendapatkan data fokus penelitian yang valid. Selain itu, peneliti melakukan pengecekan dan terus melakukan konsultasi dengan dosen pembimbing.

4. *Confirmability* (Kepastian)

Dalam penelitian kualitatif, uji *confirmability* mirip dengan uji *dependability*, sehingga pengujiannya dapat dilakukan secara bersamaan. Menguji *confirmability* berarti menguji hasil penelitian, dikaitkan dengan proses yang dilakukan. Bila hasil penelitian merupakan fungsi dari proses penelitian yang dilakukan, maka penelitian tersebut telah memenuhi standar *confirmability*. Dalam penelitian ini, peneliti mengecek ulang hasil penelitian terkait kepastian data baik data dari informan dan dokumen dari

tempat penelitian serta melakukan diskusi dan konsultasi dengan dosen pembimbing mulai dari penulisan proposal, penelitian sampai penulisan laporan.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum

4.1.1 Lokasi Penelitian

Kota Malang merupakan salah satu kota di Jawa Timur. Kota Malang yang terletak pada ketinggian antara 440 – 667 meter diatas permukaan air laut, merupakan salah satu kota tujuan wisata di Jawa Timur karena potensi alam dan iklim yang dimiliki. Letaknya yang berada ditengah-tengah wilayah Kabupaten Malang secara astronomis terletak $112,06^{\circ}$ – $112,07^{\circ}$ Bujur Timur dan $7,06^{\circ}$ – $8,02^{\circ}$ Lintang Selatan. Letak Kota Malang berbatasan dengan Kecamatan Singosari dan Kecamatan Karangploso Kabupaten Malang disebelah utara, sebelah timur Kota Malang berbatasan dengan Kecamatan Pakis dan Kecamatan Tumpang Kabupaten Malang, sebelah selatan berbatasan dengan Kecamatan Tajinan dan Kecamatan Pakisaji Kabupaten Malang, serta sebelah barat berbatasan dengan Kecamatan Wagir dan Kecamatan Dau Kabupaten Malang.

Kota Malang memiliki luas 110.06 km². Kota dengan jumlah penduduk sampai tahun 2010 sebesar 820.243 jiwa yang terdiri dari 404.553 jiwa penduduk laki-laki dan penduduk perempuan sebesar 415.690 jiwa. Kepadatan penduduk kurang lebih 7.453 jiwa per km². Tersebar di 5 Kecamatan, dimana Klojen dengan jumlah 105.907 jiwa, Blimbing dengan jumlah 172.333 jiwa, Kedungkandang dengan jumlah 174.447 jiwa, Sukun

dengan jumlah 181.513 jiwa dan Lowokwaru dengan jumlah 186.013 jiwa. Terdiri dari 57 Kelurahan, 536 unit RW dan 4.011 unit RT.

Dalam RPJMD Kota Malang tahun 2013-2018 telah ditetapkan visi “Menjadikan Kota Malang Sebagai Kota Bermartabat”. Selain Visi tersebut di atas, hal lain yang tak kalah pentingnya adalah ditentukannya Peduli Wong Cilik sebagai SEMANGAT dari pembangunan Kota Malang periode 2013-2018. Sebagai semangat, kepedulian terhadap wong cilik menjadi jiwa dari pencapaian visi. Hal ini berarti bahwa seluruh aktivitas dan program pembangunan di Kota Malang harus benar-benar membawa kemaslahatan bagi wong cilik. Seluruh hasil pembangunan di Kota Malang harus dapat dinikmati oleh wong cilik yang notabene adalah rakyat kecil yang mayoritas jumlahnya di Kota Malang. Dalam rangka mewujudkan visi sebagaimana tersebut di atas, maka misi pembangunan dalam Kota Malang Tahun 2013-2018 adalah sebagai berikut:

- a. Menciptakan masyarakat yang makmur, berbudaya dan terdidik berdasarkan nilai-nilai spiritual yang agamis, toleran dan setara.
- b. Meningkatkan kualitas pelayanan publik yang adil, terukur dan akuntabel.
- c. Mengembangkan potensi daerah yang berwawasan lingkungan yang berkesinambungan, adil dan ekonomis.
- d. Meningkatkan kualitas pendidikan masyarakat Kota Malang sehingga bisa bersaing di era global.

- e. Meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat Kota Malang baik fisik, maupun mental untuk menjadi masyarakat yang produktif.
- f. Membangun Kota Malang sebagai kota tujuan wisata yang aman, nyaman dan berbudaya.
- g. Mendorong pelaku ekonomi sektor informal agar lebih produktif dan kompetitif.
- h. Mendorong produktivitas industri dan ekonomi skala besar yang berdaya saing, etis dan berwawasan lingkungan.
- i. Mengembangkan sistem transportasi terpadu dan infrastruktur yang nyaman untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat.

4.1.2 Situs Penelitian

Pusat Layanan Autis (PLA) dalam Standar Pelayanan Minimal (SPM) adalah unit pelayanan teknis pendidikan yang memiliki tugas dan fungsi memberikan dukungan layanan dalam perspektif pendidikan untuk anak-anak autis di masyarakat. Dukungan layanan yang diberikan diselenggarakan dalam bentuk layanan identifikasi, intervensi terpadu, pendidikan transisi dan layanan pendukung lainnya seperti layanan konsultasi, serta layanan bagi orangtua, sekolah dan masyarakat dalam bentuk pembinaan dan/atau pembekalan agar anak autis memiliki kesiapan untuk mengikuti pendidikan baik secara formal atau non formal. Kota Malang telah diberi amanah oleh Direktorat Pembinaan PK-LK Pendidikan Dasar Ditjen Pendidikan Dasar Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan untuk mendirikan Pusat Layanan Autis bagi masyarakat Kota Malang dan sekitarnya.



Gambar 2 Pusat Layanan Autis (PLA) Kota Malang

Sumber: Dokumentasi penulis, 2016

Pusat Layanan Autis (PLA) Kota Malang dibangun tahun 2011 bantuan dari Direktorat PKLK melalui APBN berupa bangunan induk dan peralatan terapi dasar dan APBD II Kota Malang berupa pengadaan tanah. PLA berdiri dikawasan pendidikan Tlogowaru di Jalan Raya Tlogowaru, Kecamatan Kedungkandang Kota Malang. Secara resmi Pusat Layanan Autis Kota Malang memulai Operasional sejak Mei 2012 dan langsung menerima anak penyandang spektrum Autis. Pusat Layanan Autis Kota Malang telah memberikan pelayanan kepada anak autis dengan latar belakang perkembangan yang berbeda-beda. Anak-anak tersebut mendapatkan layanan yang bervariasi sesuai dengan kebutuhan.

4.1.2.1 Visi dan Misi Pusat Layanan Autis (PLA)

Visi PLA yaitu mengoptimalkan kemampuan, melatih kemandirian dan menjadi pribadi yang membawa kebahagiaan. Sedangkan misi dari PLA yaitu sebagai berikut:

- a. Memberikan pelayanan optimal pada penyandang autisme.
- b. Mengembangkan potensi dan kemampuan dasar.

- c. Meningkatkan ketrampilan yang dimiliki anak.
- d. Membentuk pribadi yang dapat diterima oleh masyarakat dan bermanfaat.

4.1.2.2 Tujuan Pusat Layanan Autis (PLA)

Tujuan Penyelenggaraan Pendidikan khusus dan Layanan Khusus (Pusat Layanan Autis Kota Malang) adalah:

- a. Memberikan Pelayanan Pendidikan/Terapi kepada Penyandang Autis di Kota Malang dan sekitarnya.
- b. Untuk meningkatkan mutu pelayanan bagi peserta didik penyandang autis.
- c. Meningkatkan profesionalisme guru/terapis dan pengelola pendidikan terkait pada peserta didik penyandang autis.
- d. Menyediakan kemudahan dalam mendapatkan informasi yang dibutuhkan guru/terapis untuk meningkatkan kualitas pengelolaan kelas bagi peserta didik.
- e. Menyusun dan pemenuhan perangkat kurikulum dan pembelajaran bernuansa karakter bangsa bagi penyandang autis.
- f. Menyusun dan pemenuhan perangkat kurikulum dan pembelajaran bernuansa menumbuh kembangkan potensi yang ada.

4.1.2.3 Tugas, Fungsi dan Organisasi

1. Tugas pokok dan Fungsi Pusat Layanan Autis (PLA)

a. Menyelenggarakan Asesmen

Yaitu melakukan identifikasi dan asesmen bagi anak dengan autis yang akan mengikuti program di PLA maupun tidak mengikuti program.

b. Menyelenggarakan Intervensi Terpadu

Intervensi terpadu antara lain meliputi:

- 1) Kemampuan perhatian dan kepatuhan;
- 2) Kemampuan imitasi;
- 3) Kemampuan bahasa reseptif;
- 4) Kemampuan bahasa ekspresif;
- 5) Kemampuan pra-akademik;
- 6) Pemantauan tumbuh kembang;
- 7) Pemeriksaan fisik;
- 8) Kesehatan umum;
- 9) Terapi hambatan motorik;
- 10) Terapi hambatan sensorik;
- 11) Terapi hambatan sosial komunikasi.

c. Menyelenggarakan Pendidikan Transisi

- 1) Intervensi pra-akademik (kecakapan dasar membaca, menulis dan berhitung; pengembangan senso-motor/sensori motorik; kognitif; bahasa dan komunikasi sosial; bina diri).

- 2) Persiapan penempatan pada sekolah formal dan non formal bagi anak dengan autisme yang telah memiliki kesiapan mengikuti pendidikan di lembaga-lembaga pendidikan formal dan non formal.

d. Menyelenggarakan Layanan Umum

- 1) Layanan informasi dan konsultasi.
- 2) Layanan penelitian dan pengembangan.
- 3) Layanan pelatihan dan bimbingan teknis.

2. Tugas Pokok dan Fungsi Kepala Pusat Layanan Autis

Kepala PLA mempunyai tugas menyelenggarakan tugas pokok dan fungsi Pusat Layanan Autis sebagaimana dimaksud di depan, mengkoordinasikan dan melakukan pengendalian internal terhadap unit kerja di bawahnya serta melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang SD dan PKLK serta Kepala Dinas pendidikan Kota Malang, sesuai tugas dan fungsinya.

3. Tugas Pokok dan Fungsi Wakil Kepala Pusat Layanan Autis

Wakil Kepala Pusat Layanan Autis mempunyai tugas membantu pelaksanaan kegiatan di PLA di bidang teknis. Fungsi Wakil Kepala Pusat Layanan Autis:

- a. Perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis bidang penyelenggaraan pendidikan/terapi intervensi dini dan kelas transisi;

- b. Pengumpulan dan pengolahan data dalam rangka perencanaan teknis bidang penyelenggaraan pendidikan/terapi intervensi dini dan kelas transisi;
- c. Penyusunan perencanaan dan pelaksanaan program di bidang penyelenggaraan pendidikan/terapi intervensi dini dan kelas transisi;
- d. Pelaksanaan penyusunan kalender pendidikan dan ketentuan jumlah jam belajar/terapi efektif penyelenggaraan pendidikan/terapi intervensi dini dan kelas transisi;
- e. Pelaksanaan program kegiatan belajar/terapi penyelenggaraan intervensi dini dan kelas transisi;
- f. Pelaksanaan pengendalian mutu pendidikan/terapi melalui penilaian proses dan hasil belajar penyelenggaraan pendidikan/terapi intervensi dini dan kelas transisi;
- g. Membantu pimpinan dalam pelaksanaan monitoring dan evaluasi kinerja guru/terapis;
- h. Pelaksanaan Standar Pelayanan Publik (SPP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah disusun;
- i. Pelaksanaan Sistem Pengendalian Intern (SPI);
- j. Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM);
- k. Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi; dan

1. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Pusat Layanan Autis sesuai dengan tugas pokoknya.

Wakil Pusat Layanan Autis mengkoordinir:

- 1) Penanggung Jawab Program Terapi Perilaku;
- 2) Penanggung Jawab Program Terapi Wicara;
- 3) Penanggung Jawab Program Terapi Okupasi;
- 4) Penanggung Jawab Fisioterapi.

Berikut penjabaran tugas pokok dan fungsi masing-masing penanggung jawab:

- 1) Penanggung Jawab Program Terapi Perilaku

Penanggung Jawab Program Terapi Perilaku mempunyai tugas membantu pelaksanaan kegiatan terapi perilaku di Pusat Layanan Autis. Fungsi Terapi Perilaku Pusat Layanan Autis Kota Malang, yaitu:

- a) Pelaksanaan pengumpulan data, perumusan proses *asesment* yang berhubungan dengan perilaku;
- b) Pelaksanaan pengumpulan data, perumusan, pembuatan program yang berhubungan dengan perilaku;
- c) Pelaksanaan peningkatan mutu guru terapis yang berhubungan dengan perilaku;
- d) Pelaksanaan evaluasi hasil terapi anak dan kinerja guru/terapis yang berhubungan dengan perilaku;

- e) Pelaksanaan *screening*, pengumpulan data, perumusan, pembuatan kesimpulan bagi anak yang mendaftarkan ke Pusat Layanan Autis Kota Malang yang akan mengikuti program ataupun tidak, yang berhubungan dengan perilaku;
- f) Pelaksanaan pembelajaran/terapi yang menjadi tanggungjawab;
- g) Pelaksanaan peningkatan pemahaman orang tua murid dan masyarakat yang berhubungan dengan perilaku;
- h) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Pusat Layanan Autis sesuai dengan tugas pokoknya.

2) Penanggung Jawab Program Terapi Wicara

Penanggung Jawab Program Terapi Wicara mempunyai tugas membantu pelaksanaan kegiatan terapi wicara di Pusat Layanan Autis. Fungsi Terapi Wicara Pusat Layanan Autis Kota Malang, yaitu sebagai berikut:

- a) Pelaksanaan, pengumpulan data, perumusan proses asesment yang berhubungan dengan terapi wicara;
- b) Pelaksanaan, pengumpulan data, perumusan, pembuatan program yang berhubungan dengan terapi wicara;
- c) Pelaksanaan peningkatan mutu guru/terapi yang berhubungan dengan terapi wicara;
- d) Pelaksanaan evaluasi hasil terapi anak dan kinerja guru/terapis yang berhubungan dengan terapi wicara;

- e) Pelaksanaan *screening*, pengumpulan data, perumusan, pembuatan kesimpulan bagi anak yang mendaftarkan ke Pusat Layanan Autis Kota Malang yang akan mengikuti program ataupun tidak, yang berhubungan dengan terapi wicara;
 - f) Pelaksanaan pembelajaran/ terapi yang menjadi tanggungjawabnya;
 - g) Pelaksanaan peningkatan pemahaman orang tua dan masyarakat yang berhubungan dengan terapi wicara;
 - h) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Pusat Layanan Autis sesuai dengan tugas pokoknya.
- 3) Penanggung Jawab Program Terapi Okupasi
- Penanggung jawab Program Terapi Okupasi mempunyai tugas membantu pelaksanaan kegiatan terapi okupasi di Pusat Layanan Autis. Fungsi Terapi Okupasi Pusat Layanan Autis Kota Malang, yaitu sebagai berikut:
- a) Pelaksanaan, pengumpulan data, perumusan proses *asesment* yang berhubungan dengan terapi okupasi;
 - b) Pelaksanaan, pengumpulan data, perumusan, pembuatan program yang berhubungan dengan terapi okupasi;
 - c) Pelaksanaan peningkatan mutu guru/terapi yang berhubungan dengan terapi okupasi;
 - d) Pelaksanaan evaluasi hasil terapi anak dan kinerja guru/terapis yang berhubungan dengan terapi okupasi;

- e) Pelaksanaan *screening*, pengumpulan data, perumusan, pembuatan kesimpulan bagi anak yang mendaftarkan ke Pusat Layanan Autis Kota Malang yang akan mengikuti program ataupun tidak, yang berhubungan dengan terapi okupasi;
- f) Pelaksanaan pembelajaran/ terapi yang menjadi tanggungjawabnya.
- g) Pelaksanaan peningkatan pemahaman orang tua dan masyarakat yang berhubungan dengan terapi okupasi;
- h) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Pusat Layanan Autis sesuai dengan tugas pokoknya.

4) Penanggung Jawab Program Fisioterapi

Penanggung Jawab Program Fisioterapi mempunyai tugas membantu pelaksanaan kegiatan fisioterapi di Pusat Layanan Autis. Fungsi Fisioterapi Pusat Layanan Autis Malang, yaitu sebagai berikut:

- a) Pelaksanaan, pengumpulan data, perumusan proses asesment yang berhubungan dengan fisioterapi;
- b) Pelaksanaan, pengumpulan data, perumusan, pembuatan program yang berhubungan dengan fisioterapi;
- c) Pelaksanaan peningkatan mutu guru/terapis yang berhubungan dengan fisioterapi;
- d) Pelaksanaan evaluasi hasil terapi anak dan kinerja guru/terapis yang berhubungan dengan fisioterapi;

- e) Pelaksanaan *screening*, pengumpulan data, perumusan, pembuatan kesimpulan bagi anak yang mendaftarkan ke Pusat Layanan Autis Kota Malang yang akan mengikuti program ataupun tidak, yang berhubungan dengan fisioterapi;
- f) Pelaksanaan pembelajaran/ terapi yang menjadi tanggungjawabnya;
- g) Pelaksanaan peningkatan pemahaman orang tua dan masyarakat yang berhubungan dengan fisioterapi;
- h) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Pusat Layanan Autis sesuai dengan tugas pokoknya.

4. Tugas Pokok dan Fungsi Tenaga Penunjang (Administrasi)

Tenaga Administrasi melaksanakan tugas pokok pengelolaan administrasi meliputi ketatalaksanaan, ketatausahaan, kepegawaian, urusan rumah tangga, perlengkapan serta kearsipan. Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud mempunyai fungsi:

- a. Pelaksanaan Dokumen Anggaran Belanja lembaga;
- b. Pelaksanaan ketatausahaan, ketatalaksanaan dan kearsipan;
- c. Pelaksanaan administrasi kesiswaan dan kepegawaian;
- d. Pelaksanaan urusan rumah tangga;
- e. Pelaksanaan pembelian/pengadaan atau pembangunan aset tetap berwujud yang digunakan dalam rangka penyelenggaraan tugas pokok dan fungsi;

- f. Pelaksanaan pemeliharaan barang milik negara/lembaga yang digunakan dalam rangka penyelenggaraan tugas pokok dan fungsi;
- g. Pelaksanaan dan pentatausahaan barang milik lembaga dan negara;
- h. Pelaksanaan Sistem Pengendalian Intern (SPI);
- i. Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi;
- j. Pelaksanaan pentatausahaan keuangan;
- k. Pelaksanaan verifikasi Surat Pertanggungjawaban (SPJ) keuangan;
- l. Penyusunan dan penyampaian laporan penggunaan anggaran;
- m. Penyusunan administrasi dan pelaksanaan pembayaran gaji pegawai;
- n. Penerimaan, pengadministrasian dan pelaporan keuangan lembaga;
- o. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Lembaga sesuai dengan tugas pokoknya.

5. Tugas Pokok dan Fungsi Penanggungjawab Saran

Prasarana

Penanggungjawab Sarana Prasarana melaksanakan tugas pokok pengelolaan sarana dan prasarana pendidikan di Pusat Layanan Autis Kota Malang. Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana

dimaksud, Penanggungjawab Sarana dan Prasarana mempunyai fungsi:

- a. Penyiapan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis bidang sarana dan prasarana pendidikan;
- b. Penyiapan bahan penyusunan perencanaan dan pelaksanaan program di bidang sarana dan prasarana Pendidikan;
- c. Pengumpulan dan pengelolaan data sarana dan prasarana pendidikan;
- d. Pelaksanaan analisa kebutuhan sarana dan prasarana pendidikan;
- e. Pelaksanaan pengadaan, pendistribusian dan pemeliharaan sarana dan prasarana pendidikan;
- f. Pelaksanaan evaluasi pendayagunaan sarana dan prasarana bagi pendidikan;
- g. Pelaksanaan pembinaan, peningkatan dan pengembangan perpustakaan dan laboratorium lembaga bagi pendidikan;
- h. Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang berhubungan dengan sarana prasarana pendidikan;
- i. Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi;
- j. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Pimpinan sesuai dengan tugas pokoknya.

6. Tugas Pokok dan Fungsi Penanggungjawab Humas dan Penelitian Pengembangan

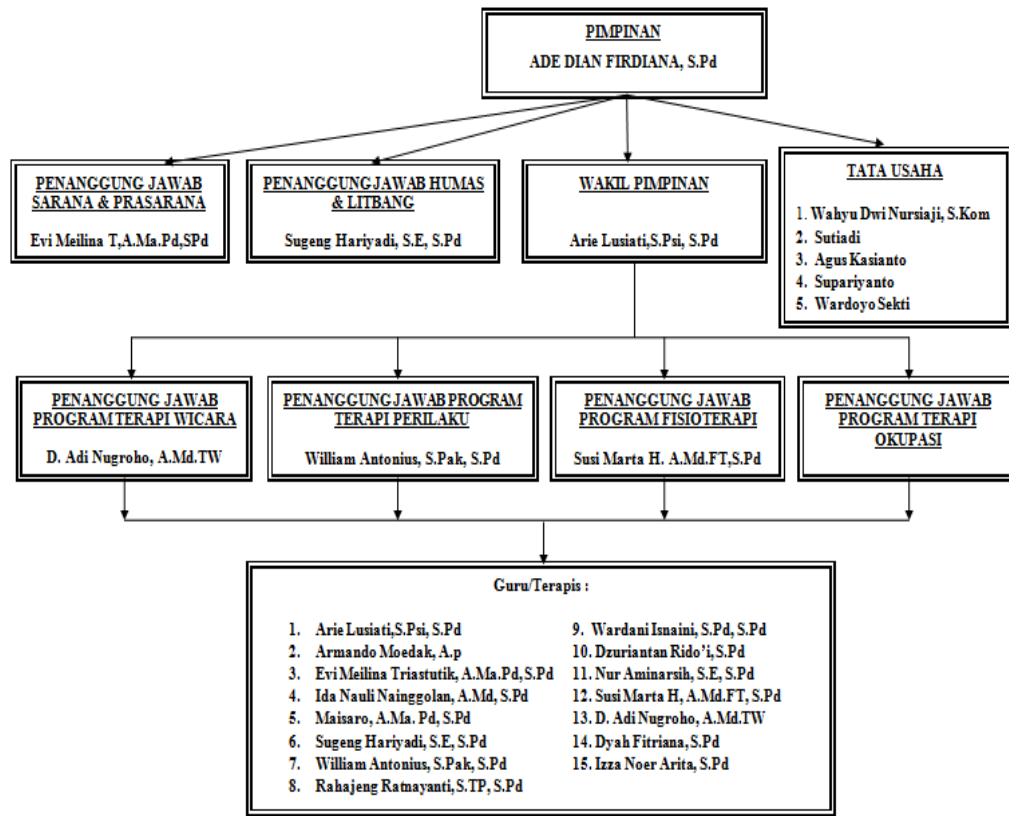
Penanggungjawab Humas dan Penelitian Pengembangan melaksanakan tugas pokok penyusunan program, evaluasi, pelaporan, sosialisasi dan kerjasama dengan instansi terkait. Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud, Penanggungjawab Humas dan Penelitian Pengembangan mempunyai fungsi:

- a. Penyusunan Rencana Strategis (Renstra) dan Rencana Kerja (Renja);
- b. Penyusunan Rencana Kerja Anggaran (RKA);
- c. Penyusunan dan pelaksanaan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) dan Dokumen Perubahan Pelaksanaan Anggaran (DPPA);
- d. Penyusunan Penetapan Kinerja (PK);
- e. Penyusunan laporan dan dokumentasi pelaksanaan program dan kegiatan;
- f. Penyusunan laporan penerapan dan pencapaian Standar Pelayanan Minimal (SPM);
- g. Penyusunan dan pelaksanaan Standar Pelayanan Publik (SPP) dan Standar Operasional dan Prosedur (SOP);
- h. Penyusunan tindak lanjut hasil pemeriksaan;
- i. Pelaksanaan Sistem Pengendalian Intern (SPI);
- j. Pelaksanaan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan/atau pelaksanaan pengumpulan pendapat orang tua/masyarakat secara periodik yang bertujuan untuk memperbaiki kualitas layanan;

- k. Penyusunan Laporan Akuntabilitas Kinerja Lembaga;
- l. Penyampaian data hasil pembangunan dan informasi lainnya terkait layanan publik secara berkala melalui *website*;
- m. Pengembangan kerjasama dengan instansi terkait untuk peningkatan mutu dan layanan;
- n. Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi;
- o. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Lembaga sesuai dengan tugas pokoknya.

4.1.2.4 Struktur Organisasi Pusat Layanan Autis (PLA) Kota Malang

Struktur Organisasi PLA Kota Malang terdiri dari Pimpinan, Wakil Pimpinan, Penanggung Jawab Humas&Litbang, Penanggung Jawab Sarana dan Prasarana, Tata Usaha, Penanggung Jawab Program Terapi Wicara, Penanggung Jawab Program Terapi Perilaku, Penanggung Jawab Program Terapi Fisioterapi, Penanggung Jawab Program Terapi Okupasi serta para Guru/Terapis.



Gambar 3 Bagan Struktur Organisasi Pusat Layanan Autis (PLA) Kota Malang

Sumber: Buku Profil PLA Kota Malang

4.1.2.5 Data Perkembangan Jumlah Siswa

Perkembangan siswa yang mengikuti program terapi di Pusat Layanan Autis Kota Malang sebagai berikut:

Tabel. 2 Data Perkembangan Jumlah Siswa PLA Kota Malang

No.	Tahun	Jumlah siswa	Sekolah	Belum sekolah
1.	Smt 1 2012/2013	34	10	24
2.	Smt 2 2012/2013	37	12	25
3.	Smt 1 2013/2014	51	28	23
4.	Smt 2 2013/2014	57	32	25
5.	Smt 1 2014/2015	48	21	27

6.	Smt 2 2014/2015	41	15	26
7.	Smt 1 2015/2016	43	15	28
8.	Smt 2 2015/2016	43	15	28

Sumber: Buku Profil PLA Kota Malang

4.1.2.6 Kegiatan di Pusat Layanan Autis Kota Malang

Pada PLA kegiatan diberikan pada:

- 1) Layanan bagi anak autis diberikan pada hari Senin sampai dengan Jumat.
- 2) Bagi calon siswa baru, *screening* dilakukan pada setiap hari Jumat.
- 3) Pelatihan/ *parenting*/ konsultasi dan lain-lain, bagi orang tua dan guru pendamping khusus dilaksanakan pada hari Sabtu atau Minggu.

4.1.2.7 Sumber Daya

Pendidik/Terapis dan Tenaga Kependidikan yang ada di Pusat Layanan Autis Kota Malang terdiri dari:

- 1) Guru/Terapis = 15 orang
- 2) Tenaga Penunjang = 5 orang

Dengan kualifikasi pendidikan formal:

- a. S1 Pendidikan Luar Biasa
- b. S1 Psikologi
- c. S1 Desain Komunikasi
- d. S1 Pendidikan Informatika
- e. S1 Teknologi Pertanian
- f. D3 Fisioterapi

g. D3 Okupasi

h. D3 Wicara

4.2 Penyajian Data

4.2.1 Pelayanan Pendidikan bagi Anak Autis dalam Upaya Mengembangkan Potensi dan Kemampuan Anak pada PLA Kota Malang

Pelayanan terapi edukatif sangat dibutuhkan oleh anak autis agar dapat hidup dengan mandiri serta dapat mengembangkan potensi yang dimiliki. Pusat Layanan Autis (PLA) memiliki tugas untuk memberikan layanan terapi edukasi bagi anak autis. Pusat Layanan Autis (PLA) Kota Malang merupakan lembaga milik pemerintah sebagai salah satu lembaga pelayanan publik yang memberikan pelayanan khusus bagi anak autis. Pusat Layanan Autis (PLA) Kota Malang memberikan pelayanan terapi edukasi bagi anak-anak autis di Kota Malang dan sekitarnya berdasarkan kemampuan setiap anak.

4.2.1.1 Persyaratan dalam Menerima Pelayanan Terapi di PLA

Pusat Layanan Autis (PLA) Kota Malang jelas memiliki tugas melayani terapi edukasi bagi anak autis, sehingga anak-anak terapi tidak memerlukan persyaratan yang banyak maupun khusus. Syarat yang ada terkait usia yang terdapat batasan oleh PLA dalam menerima anak autis terapi disini. Penjelasan tersebut didukung oleh pernyataan NA selaku Guru/Terapis di PLA Kota Malang, sebagai berikut:

“Anak sampai usia smp, kalau usia smp maksimal 12, ya kalau dia belum pernah terapi kita belum bisa, kalau enggak pernah terapi

sama sekali. Kita memang patokannya 3 tahun, boleh diusia smp tapi yang sudah pernah terapi. Patokan usia 3 sampai 12 tahun. Kalau diatas itu harus sudah terapi sebelumnya.” (Hasil wawancara di PLA Kota Malang pada tanggal 4 Mei 2016)

Di PLA bagi anak yang mengikuti terapi disana terdapat batasan usia. Hal ini juga diungkapkan oleh salah satu Guru/Terapis PLA Kota Malang EM, sebagai berikut:

“Ada batasan usia disini acuannya antara 2 atau 3 tahun, usia sekolah 14 atau 15 tahun usia pendidikan dasarnya 9 tahun sampai SMP (Sekolah Menengah Pertama).” (Hasil wawancara di PLA Kota Malang pada tanggal 13 Mei 2016)

Persyaratan selain usia anak autis tidak ada persyaratan lainnya asalkan anak benar memiliki autisme dapat mendapatkan pelayanan terapi di PLA. Pernyataan tersebut didasarkan pada hasil wawancara peneliti dengan B selaku Wali Murid, yaitu sebagai berikut:

“Kalau persyaratan masuk tidak ada asalkan dia autis, awal masuk diobservasi dulu kalau memang benar-benar autis tidak ada persyaratan khusus langsung dicarikan jam kosong.” (Hasil wawancara di PLA Kota Malang pada tanggal 4 Mei 2016)

Berdasarkan hasil beberapa wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa untuk menerima pelayanan terapi di PLA tidak memerlukan persyaratan yang banyak, rumit maupun persyaratan khusus. Anak yang dapat mengikuti terapi di PLA Kota Malang yaitu anak benar memiliki autisme serta usia anak autis 3 tahun sampai usia SMP (Sekolah Menengah Pertama) antara 12-15 tahun, diatas usia tersebut harus pernah terapi sebelumnya, selain persyaratan tersebut tidak ada syarat lainnya.

4.2.1.2 Sistem, Mekanisme dan Prosedur

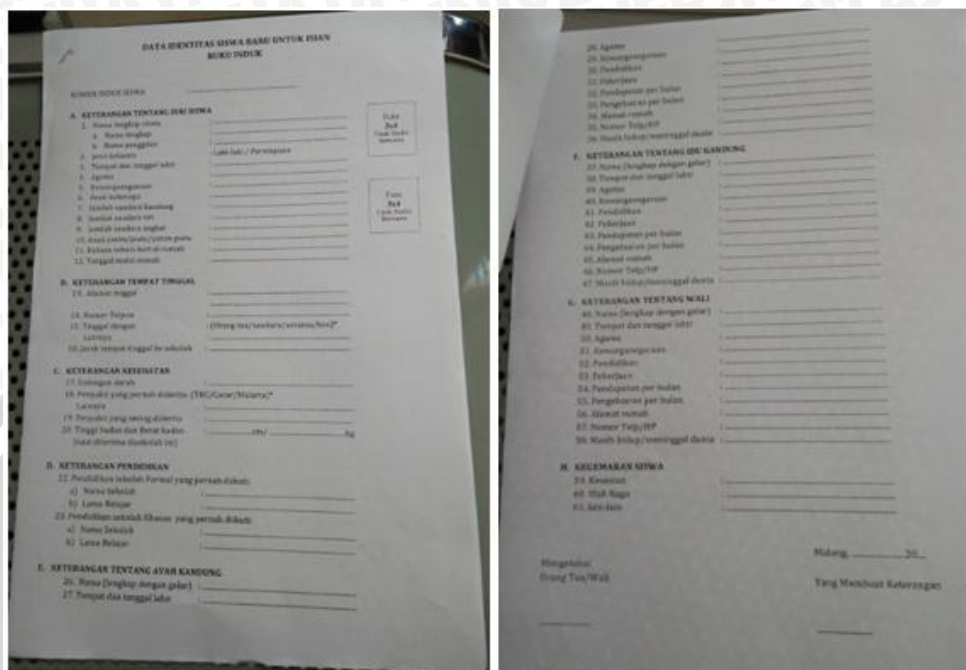
Pusat Layanan Autis Kota Malang merupakan salah satu lembaga milik pemerintah yang didirikan untuk memberikan pelayanan terapi khusus untuk anak autis. PLA memiliki proses maupun prosedur tersendiri dalam memberikan pelayanan dari mulai pendaftaran peserta didik baru sampai diterima mengikuti terapi di PLA. Pendaftaran penerimaan peserta didik baru di PLA setiap hari, hal ini didasarkan pada hasil wawancara peneliti dengan AL selaku Wakil Pimpinan PLA Kota Malang sebagai berikut:

“Untuk pendaftaran kita setiap hari menerima pendaftaran jadi enggak kayak sekolah-sekolah nunggu semester kenaikan itu enggak, jadi kita setiap hari menerima pendaftaran *discreening* seperti itu ya jadi memang kalau ada jadwal yang gurunya baru kita panggil, jadi pendaftaran ya setiap hari.” (Hasil wawancara di PLA Kota Malang pada tanggal 27 Mei 2016)

Pendaftaran sampai penerimaan terapi di PLA terdapat beberapa tahapan yang harus diikuti oleh orang tua maupun anak. Penjelasan tersebut didasarkan pada hasil wawancara dengan SH selaku Guru/Terapis Pusat Layanan Autis Kota Malang, sebagai berikut:

“Pertama daftar dulu di Tata Usaha (TU) setelah itu tiap hari jumat kita jadwalkan untuk melakukan *screening* selama 30 menit. Dalam *screening* itu ada beberapa tenaga ahli, tenaga ahli terapi fisioterapi, terapi wicara, terapi perilaku dan okupasi. Setelah diobservasi ada formatnya, setelah anak itu dinyatakan ada gangguan autistik nanti kita jadwalkan mulai masuknya bisa terapi kapan. Jadi disesuaikan dengan tenaga kita disini, jadi kalau kita bisa melayani kita masukan kalau enggak, masuk daftar tunggu. Setelah itu kita melakukan observasi kita melihat tingkat kemampuan anak, permasalahan anak dan gangguan anak, setelah itu kita bikin program, tim ini nanti guru penanggung jawab kita kasih *report* nya jadi kemampuan apa, motoriknya apa, bahasanya apa, kita komunikasi tenaga ahli wicara, okupasinya seperti apa kita komunikasikan nanti kita bikin program sama-sama dalam 1 semester itu targetnya apa *goal* nya apa baru kita

masuk terapi.”(Hasil wawancara di PLA Kota Malang tanggal 3 Mei 2016)



Gambar 4 Formulir Data Identitas Siswa Baru Untuk Isian Buku Induk
Sumber: Dokumentasi Penulis, 2016

Pendaftaran di PLA memiliki beberapa tahapan. Pertama mendaftarkan orang tua mengisi formulir dimana orang tua mengisi riwayat anak, riwayat apa sudah pernah periksa ke dokter atau psikolog, keluhan serta terapi apa yang dibutuhkan. Tahapan selanjutnya yaitu *discreening* oleh guru/terapis dan para koordinator untuk melihat ciri-ciri apakah anak tersebut memiliki autisme, apabila memang anak memiliki autisme anak tersebut diobservasi dan mendapat pelayanan terapi di PLA. Namun pihak PLA tidak dapat *mengjudge* apakah anak autis atau tidak, tetapi dengan melihat ciri-cirinya. Seperti halnya yang dikatakan NA selaku Guru/Terapis PLA Kota Malang, yaitu sebagai berikut:

“Kita tidak bisa *mengjudge* oh ini anak autis karena ini bukan ranah kami tetapi dokter/kesehatan, atau yang bukan anak autis

diarahkan ke Sekolah Luar Biasa (SLB). Selanjutnya *discreening* beregu berempat dari guru-guru/terapis serta koordinator terapi yang tetap dilihat oleh masing-masing koordinator terapi. Oh anak ini autis sehingga bisa terapi disini, dipanggil observasi 1 minggu dipegang oleh satu guru untuk diobservasi guru harus melihat data-data yang mampu dan tidak mampu apa. Dengan tetap koordinasi dengan koordinator. Untuk *screening* 1-1,5 jam. Observasi 1 minggu 1 jam, minggu depan setelah itu masuk ke kelas dengan pembelajaran dari hasil observasi.” (Hasil wawancara di PLA Kota Malang pada tanggal 4 Mei 2016)

Dari penjelasan wawancara tersebut dapat diketahui bahwa proses maupun prosedur yang dilalui orang tua dan anak autis mulai pendaftaran sampai mendapatkan pelayanan terapi di lembaga Pusat Layanan Autis milik pemerintah tersebut sederhana serta tidak berbelit-belit, hal ini diperkuat oleh pernyataan EM selaku Guru/Terapis PLA Kota Malang, sebagai berikut:

“Diterima awal melalui Bu Ami (TU bagian depan) untuk daftar, setelah itu dilakukan *screening* untuk mengetahui benar-benar anak ada autis atau tidak karena disini difokuskan jenis ke ABKannya autis. Kalau autis ada embel-embelnya entah DS (*Down Syndrome*), MR (*Mental Retardation*) masih kita layani ada ketunaan ganda masih kita layani tetapi masih ada ranah autisnya, kalau tidak mohon maaf mungkin tidak sesuai daripada kita salah penanganan jadi ya disarankan kemana. Setelah *discreening* kita mencari gambaran aja gambaran anak ada autis atau tidak setelah itu kalau benar ada autisnya kita terima dan dilakukan observasi lebih lanjut, nah setelah observasi lebih lanjut katakan 1 bulan observasi kita amati anak itu kemampuan seperti apa kekurangan seperti apa yang kita kembangkan potensi yang ada apa baru kita buat program la kita lakukan pembelajaran.” (Hasil wawancara di PLA Kota Malang pada tanggal 13 Mei 2016)

Proses *screening* dilakukan selama 1 jam serta disesuaikan dengan jadwal PLA, apabila sudah ada jadwal kosong dilakukan *screening* dimana hasil *screening* dikomunikasikan kepada orang tua dan apabila anak memang memiliki autis diterima untuk mendapatkan pelayanan terapi di

PLA, untuk lebih lanjut penentuan program bagi anak dilakukan observasi.

Penjelasan tersebut didasarkan pada hasil wawancara peneliti dengan EM selaku Guru/Terapis PLA Kota Malang, sebagai berikut:

“Jadi setelah *screening* dan benar-bener dinyatakan ada autismya berarti daftar tunggu dulu kalau sudah ada yang kosong kayak sudah ada yang keluar baru dihubungi. Setelah dihubungi masuk la itu observasi, observasinya itu yang masuk ke laporan itu 1 minggu, 1 minggu kita laporkan secara tertulis ke orang tuakan. Laporan tertulis disampaikan ke orang tua oiya ini anaknya kemampuannya masih ini-ini mungkin *goal* prioritas yang akan kita raih ini-ini, tapi dalam masa 1 bulan kita amati teruskan mungkin juga ada perubahan. Setelah 1 bulan lepas kayak gitu sudah masuk program baru kemudian harian wis bisa dilaporkan per semester kayak gitu.” (Hasil wawancara di PLA Kota Malang pada tanggal 13 Mei 2016)



Gambar 5 Pengarahan dan Pembagian Observasi dan Program Individu

Sumber: Arsip/Dokumentasi PLA Kota Malang

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan prosedur pelayanan terapi pendidikan khusus autisme di PLA Kota Malang berjalan secara sederhana dengan pendaftaran awal pengisian formulir, *screening* untuk mengetahui apakah anak memiliki ciri-ciri autisme atau tidak, kemudian observasi dan setelah itu langsung mendapat terapi di kelas.

PLA Kota Malang dalam memberikan pelayanan terapinya terbagi ke dalam 2 sesi pagi dan siang, serta terdapat berbagai macam kegiatan terapi yang dilakukan untuk mengembangkan potensi, kemampuan serta kemandirian anak autis. Penjelasan ini didasarkan pada hasil wawancara dengan SH selaku Guru/Terapis Pusat Layanan Autis Kota Malang, sebagai berikut:

“Pembelajaran dibagi 2 sesi, senin-kamis sesi 1 pukul 08.00 – 11.00 WIB, sesi 2 pukul 12.00 – 15.00 WIB. Hari Jumat sesi 1 pukul 08.00 – 09.30 WIB, dan sesi 2 pukul 13.00 – 14.30 WIB. Dalam 3 jam ada aktivitas bermain 15 menit, makan bersama 15 menit, aktivitas *gross motor* 45 menit, aktivitas belajar *one on one* 15 menit, aktivitas *outdoor* 15 menit, ada juga disesuaikan dengan masing-masing gantian perkelas itu ada kita latihan sholat 15 menit, trus ada grup kayak semacam klasikal 45 menit, jadi dalam 3 jam itu dibagi beberapa aktivitas itu. Trus kalau hari jumat biasanya grup-grup bersama dan tiap hari jumat pasti ganti-ganti aktivitas ada aktivitas renang, aktivitas memasak, aktivitas bina diri, trus kita *outdoor* ada belanja dan sebagainya. Semua aktivitas di PLA, tapi ada di luar. Selain kita dilatih disini ya, trus ada kegiatan diluar kita pergi ke *Giant* misalkan, ada pergi ke *Indomart* anak-anak diajari belanja gitu. Dalam 3 jam dibagi beberapa aktivitas. Kelas siang 21 anak, pagi 22 anak tidak ada pembedaan anak disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing.” (Hasil wawancara di PLA Kota Malang pada tanggal 3 Mei 2016)



Gambar 6 Aktivitas Sholat

Sumber: Dokumentasi Penulis, 2016



Gambar 7 Aktivitas grossmotor
Sumber: Dokumentasi Penulis, 2016



Gambar 8 Aktivitas Belajar *One to Two*
Sumber: Dokumentasi Penulis, 2016



Gambar 9 Aktivitas *Outdoor*
Sumber: Dokumentasi Penulis, 2016



Gambar 10 Aktivitas Klasikal
Sumber: Dokumentasi Penulis, 2016

Pelaksanaan pelayanan terapi di PLA Kota Malang dilaksanakan dalam 2 sesi namun selama 3 jam dan beberapa aktivitas pembelajaran/terapi yang disesuaikan dengan kebutuhan setiap anak. Pelayanan baik sesi pagi maupun siang terbagi ke dalam 5 kelompok. Sesuai dengan yang disampaikan oleh NA selaku Guru/Terapis PLA Kota Malang, yaitu sebagai berikut:

“Siswanya sekitar 42-43, kalau pegawainya 22. 40 ini kita bagi 2 sesi kan mbak pagi 22 siang 21. Tidak ada perbedaan, biasanya yang umur 3 tahun atau masih kecil masuk pagi semua, yang siang ada beberapa anak yang sudah sekolah makanya masuk siang karena pagi sekolah siangnya kesini tapi ya ada anak kecil-kecil ada karena masuk pagi sudah *full* jadi kita masukkan siang. Kalau siang ada guru yang kosong kita masukkan siang. 1 kelas maksimal 4 anak, kalau kelas awan sama kemampuannya hampir sama, kelas pelangi diatasnya lagi sedikit trus ada matahari, bintang dan transisi. Kelas transisi juga maksimal 4 anak, itu 2 guru. Kelas transisi itu sudah lumayan pintar-pinter, disuruh buat apa sudah mandiri sekali memang sudah sekolah. Setiap kelas ada jenjangnya sesuai kemampuan anak. Kalau pagi masih banyak yang kelas awan sama 1 pelangi. Pagi masih banyak kelas awan atau kelas awal. Siang ada awan bintang matahari dan transisi. Rata-rata yang siang terdapat satu kelas per kelas/kelompoknya. Kalau pagi awan masih banyak sekali. Bukan kelas ya tapi kelompok.”(Hasil wawancara di PLA Kota Malang pada tanggal 4 Mei 2016)

Anak yang mengikuti terapi di PLA pada sesi 1 atau pagi yaitu anak yang mulai berusia 3 tahun atau masih kecil, sedangkan yang mengikuti terapi siang hari atau sesi 2 sebagian besar anak yang sudah sekolah. Di PLA pelayanan terbagi ke dalam beberapa kelompok atau yang biasa disebut kelas, maksimal 1 kelompok 4 anak, kelompok tersebut yaitu awan, pelangi, transisi, bintang dan matahari dimana setiap kelas ada jenjangnya sesuai kemampuan anak. Kelompok tersebut juga disampaikan oleh EM selaku Guru/Terapis PLA Kota Malang, sebagai berikut:

“Itu namanya kelas atau kelompok buk yang awan? Ya kelompoklah tapi biasanya disini sebutannya kelas, kelasnya bukan kelas 1 2 3 tapi ya awan pelangi transisi kelas bintang kelas matahari kayak gitu.”
(Hasil wawancara di PLA Kota Malang pada tanggal 13 Mei 2016)

Program pelayanan yang diberikanpun disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing anak. Dengan begitu pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh anak autisme tersebut. Penjelasan ini didasarkan pada hasil wawancara dengan EM selaku Guru/Terapis PLA Kota Malang, sebagai berikut:

”Program, enggak kalau program dilihat dari kemampuan anaknya, disesuaikan dengan tingkat kebutuhan anak, kalau di sekolah umumnya ada wis patenkan kurikulumnya paten kalau kita benar sesuai menciptakan kurikulum.” (Hasil wawancara di PLA Kota Malang pada tanggal 13 Mei 2016)

Di Pusat Layanan Autis terdapat beberapa pelayanan terapi seperti terapi wicara, okupasi serta fisioterapi yang dilakukan secara terintegrasi. Sistem pembelajarannya sistem *one on one* (satu guru satu anak), *one to two* maupun *one to three* 45 menit setelah itu ke kelas grup. Proses pembelajaran/pelayanan terapi di PLA saat ini mengalami perubahan dalam

hal pelaksanaannya dari yang belum terintegrasi atau sendiri-sendiri menjadi terintegrasi. Pernyataan tersebut didasarkan pada hasil wawancara dengan EM selaku Guru/Terapis PLA Kota Malang, sebagai berikut:

“Kalau pembelajaran versi dulu ada terapi-terapi sendiri. Jadi anak ada pembelajaran *one on one* bersama guru terus setelah itu jedanya seumpama sama guru 45 atau 1 jam trus 30 menit ada terapi wicara 30 menit ada okupasi trus sendiri 30 menit lagi ada fisioterapi itupun dalam jangka waktu 1 minggu berbeda-beda, tidak 1 hari 3 terapi itu masuk. Jadi 1 minggu tiap anak merasakan terapi okupasi, wicara dan fisioterapi seperti itu, tapi untuk sekarang kita integrasikan.” (Hasil wawancara di PLA Kota Malang pada tanggal 13 Mei 2016)

Proses pelayanan terapi atau pembelajaran terdapat sedikit perubahan dimana sebelum adanya perubahan setiap anak mendapatkan terapi satu persatu sehingga dalam satu hari anak tidak merasakan semua terapi, selain itu perkembangannya anak setelah mendapatkan terapi dirasakan cukup lama. Oleh karena itu pelayanan terapi diintegrasikan karena semua ranah terapi okupasi, fisio serta wicara dapat masuk, selain itu tetap ada *one on one*, *one to two*, *one to three* dan koordinator masing-masing terapi serta penilaian koordinator untuk masing-masing anak yang disampaikan pada guru kelasnya. Komunikasi antara koordinator terapis dengan para guru/terapis tetap berjalan dalam proses pelayanan terapi. Perbedaan pelayanan terapi/pembelajaran sebelum dan setelah terintegrasi tersebut dijelaskan EM selaku Guru/Terapis PLA Kota Malang, sebagai berikut:

“Kalau dulu sendiri-sendiri belum terintegrasi gimana? Jadi ya monoton saya kalau satu anak gini dulukan ada *one on one*, *one to two*, *one to three*, *one on one* itu kan 1 guru satu anak, *one to two* 1 guru 2 anak, *one to three* 1 guru 3 anak kayak gitu. Kalau sekarang masih tetap *one on one* masih ada *one to two* masih ada tetapi proses berjalannya *one on one*, *one to two* itu hanya 45 menit dengan guru kelasnya setelah itu *moving* ke ruang *grouping* ada nyanyi cerita sama kerajinan tangan terus

ada *action* jadi tiap hari kita lakukan seperti itu.” (Hasil wawancara di PLA Kota Malang pada tanggal 13 Mei 2016)

Perubahan pembelajaran/pelayanan terapi di PLA sedikit sehingga setelah di kelas atau terapi *one on one*, *one to two*, dan *one to three* selesai, anak dengan guru kelasnya pindah atau *moving* ke ruang *grouping*. Selain itu perbedaannya yaitu, kalau dulu pindah/*moving*nya ke terapi lain/kegiatan lain satu-satu, kalau sekarang bersama-sama namun tetap ada kelas *one on one*, *one to two* dan *one to three*. Jumlah anak 42 yang terbagi 22 anak siang dan 20 anak pagi, ditangani 15 guru/terapis sehingga ada yang merasakan *one on one* maupun *one to two*. Pernyataan tersebut didasarkan pada hasil wawancara dengan EM selaku Guru/Terapis PLA Kota Malang, yaitu:

“Kan dulu kalau wicara khusus ke guru/terapi wicara aja nah kalau guru-guru yang lain buk dikelas apa? Ya *one on one* iya gini, kan disini gurunya ada 17 ya, 17 dari murid 42 katakanlah murid pagi 22 siang 20 la 22 itu dibagi guru sejumlah 17/16 orang itu berarti ada yang merasakan *one on one* ada *one to two*, kayak gitu jadi kan semuanya tetep kerja pegang anaknya masing-masing, jadi enggak ada guru yang nganggur seperti itu. Nah untuk prosesnya bidang-bidang yang terapi okupasi wicara fisioterapi itu *moving* jadi murid saya o saya ke wicara 30 menit, o muridnya Bu Arie ke okupasi o muridnya Pak Sugeng ke fisio *moving* cuman 30 menit seperti itu *moving* ke aku, ganti muridnya Bu wardah kesini-kesini jadi terapis itu tetep bekerja 30 menit gantian-gantian terus seperti itu. Jadi enggak ada kosongnya muter terus, kalau sekarang ya tetep muter tapi muternya grudukan langsung berapa kalau dulukan muternya satu-satu balik ke kelas terus kelas lain datang ke tempat terapi balik lagi ke kelas seperti itu terus gantian.” (Hasil wawancara di PLA Kota Malang pada tanggal 13 Mei 2016)

Perubahan yang sekarang pelayanan terapi di PLA terdapat kelas grup, sehingga terdapat kegiatan terapi yang diikuti bersama teman-temannya setiap hari, tidak hanya pada kelas klasikal pada hari jumat saja berkumpul

dengan temannya. EM selaku Guru/Terapis PLA Kota Malang kemudian menjelaskan proses terapi/pembelajaran, sebagai berikut:

“Terus sistem pembelajarannya sistem *one on one* guru 1 anak kayak gini terus *moving* 45 menit setelah itu ke grup nah di grup itu pembelajarannya ada nyanyi, mendengarkan cerita dan kerajinan tangan. Nah sasaran dari grup itu kalau menyanyi otomatis anak akan mendengarkan untuk duduk tenang, kan itu posisinya duduk di lantai kita duduk terus mendengarkan lagu dan sedikit banyak memancing anak untuk belajar bisa menghafal lagu, seperti itu jadi itu salah satu bentuk komunikasi, menghafal juga. Terus mendengarkan cerita, la mendengarkan ceritakan anak-anak gini autis enggak mungkin orang ngomong mendengarkan omongan to, mesti tolah toleh atau apa sibuk dengan dunianya sendiri la kayak gitu dia bisa mendengarkan dan cerita selesai kita tanya lagi hampir sama dengan seperti TK (Taman Kanak-Kanak) kita tanyakan ceritanya tadi apa bisa enggak la itu salah satu memancing daya ingat, konsentrasi juga pendek panjangnya juga kan bisa dilihat dari situ.” (Hasil wawancara di PLA Kota Malang pada tanggal 13 Mei 2016)

Pelayanan terapi di ruang *grouping* terdapat beberapa kegiatan menyanyi, mendengarkan cerita serta kerajinan tangan. Sehingga anak belajar berkomunikasi, daya ingat maupun konsentrasinya. Memancing dari komunikasi verbal yang masuk ranah terapi wicara, belajar membalik buku ranah okupasi yang melatih motorik halusnyanya. Dikerajinan terdapat menyulam, mencocok yang hal ini juga termasuk ranah okupasi, setelah semua terlaksana selama 45 menit. Kegiatan terapi kemudian lanjut yaitu *action* serta sensori. Pernyataan ini didasarkan pada hasil wawancara dengan EM selaku Guru/Terapis PLA Kota Malang, selain itu EM menjelaskan yaitu:

“Nah semua terlaksana sudah selesai 45 menit disitu kita lanjut *action* untuk melatih *grossmotory* keseluruhan anggota tubuh motorik kasarnya. Nah itu kalau dulu ranahnya fisioterapi la disitu kita bisa melakukan entah merangkak merayap diayunan, memanjat, melompat la

semuanya disitu, kan mayoritas anak-anak disini kan juga ada gangguan dari visualnya kayak takut ketinggian, di situ bisa juga dilatih dengan jalan dititian, digipol kayak gitu melakukan bompatlah yang pakek bola gitu. Terus kalau selesai, sensori yang diluar itu nah anak-anakkan bisa bermain dengan bebas mengeksplor dari yang dia mampu, ada pakek sepeda roda empat, sepeda roda tiga otopet atau apalah itu semuanya bisa, wong anak-anak walaupun besar gitu ngayuh saja enggak bisa, jadi ya perlu kita dorong, kalau yang sudah ya lama-lamakan bisa juga gitu.” (Hasil wawancara di PLA Kota Malang pada tanggal 13 Mei 2016)



Gambar 11 Aktivitas di Ruang *Grouping*
Sumber: Dokumentasi Penulis, 2016

Terapis/guru dalam melakukan pelayanan terapi persemester dilakukan *rolling*, sehingga setiap semesternya terapis/guru memegang anak yang berbeda-beda. Hal ini didasarkan pada hasil wawancara dengan AL selaku Wakil Pimpinan PLA Kota Malang sebagai berikut:

“Kalau pergantian semester kita *rolling* guru juga supaya untuk sosialisasi murid, biasanya anak seperti ini kan terpaku dengan guru itu saja, jadi kita adakan *rolling* untuk guru juga *rolling* murid.” (Hasil wawancara di PLA Kota Malang pada tanggal 27 Mei 2016)

Pernyataan tersebut juga didukung dengan pernyataan EM selaku salah satu Terapis/Guru PLA Kota Malang yang menyatakan yaitu sebagai berikut:

“Kalau ibu ini selama ini memegang anak yang sama atau beda? Beda, la kita dilakukan *rolling* per semester, kebetulan kalau tahun kemarin, 1 tahun baru *roling*, kalau tahun ini kayaknya persemester gitu.” (Hasil wawancara di PLA Kota Malang pada tanggal 13 Mei 2016)

Dari hasil wawancara dapat diketahui bahwa PLA Kota Malang melakukan *rolling* terapis/guru pada waktu pergantian semester merupakan salah satu cara agar anak terapi tidak terpaku pada satu terapis/guru sehingga dapat membantu untuk meningkatkan sosialisasi bagi anak autis. Meskipun adanya sistem *rolling* bagi guru/terapis, namun perkembangan anak tetap terkontrol dan terapis/guru tidak mengalami kesulitan karena adanya laporan/rapor persemester. Hal ini didasarkan pada hasil wawancara dengan EM selaku Guru/Terapis PLA Kota Malang, yaitu sebagai berikut:

“Terus programnya gimana buk buat lagi? Iya kita tiap persemester kita buat, karena apa kalau gini oh mungkin saya kalau sama anak saya si a oh saat ini identifikasinya atau dalam melebel nya itu katakanlah masih artikulasinya masih kurang atau masih konsep pembentukan suku kata masih verbal. Jadi ada laporannya oh nilainya nanti kan ada nilai hariannya, nilai harian bisa pa ndak dinilai, nah itu tujuannya apa untuk semester waktu ganti guru laporan evaluasinya kan ada selain nilai harian itu, evaluasi jadi kayak kaitannya. Sehingga guru tidak akan kehilangan jejak harus ngulang karena itu ada evaluasi jadi lihat nilai ukurnya tu di situ jadi programnya nambahnya ngurangnya ya di program itu dari hasil evaluasi guru sebelumnya.” (Hasil wawancara di PLA Kota Malang pada tanggal 13 Mei 2016)

Setelah anak mendapatkan pelayanan terapi terdapat laporan perkembangan anak yang dilaporkan kepada orang tua, hal ini EM selaku Terapis/Guru mempertegasnya sebagai berikut:

“Observasinya itu yang masuk ke laporan itu 1 mingguan, 1 minggu kita laporkan secara tertulis ke orang tua kan, laporan tertulis sampaikan ke orang tua oiya ini anaknya kemampuannya masih ini-ini mungkin *goal* prioritas yang akan kita raih ini-ini tapi dalam masa 1 bulan kita amati teruskan mungkin juga ada perubahan setelah 1 bulan lepas kayak gitu sudah masuk program baru kemudian harian wis bisa dilaporkan persemester kayak gitu.” (Hasil wawancara di PLA Kota Malang pada tanggal 13 Mei 2016)

Pernyataan tersebut sesuai dengan hasil wawancara dengan SH salah satu Terapis/Guru PLA Kota Malang yaitu sebagai berikut:

“Terapi itu juga ada penilaian harian ada laporan tengah semester ada 1 semester. Sebelum 6 bulan kalau kemampuan sudah bagus ditingkatkan lagi, kalau sebelum 6 bulan dia mampu ya terus yang program anak sudah bisa dimeternen yang belum ya ditingkatkan.” (Hasil wawancara di PLA Kota Malang pada tanggal 3 Mei 2016)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa pelayanan di PLA Kota Malang terdapat mekanisme *rolling* bagi guru/terapisnya setiap semester dan terdapatnya laporan/rapor perkembangan anak autis yang dilaporkan setiap semester pada orang tua.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan, pendaftaran penerimaan peserta terapi memiliki prosedur tersendiri serta sederhana yang dilakukan setiap hari, kemudian *screening* dan apabila benar memiliki autis dilakukan observasi kemudian mendapatkan pelayanan. Pelayanan terapi di PLA dilakukan secara terintegrasi, dimana sistem pembelajaran *one on one*, *one to two* serta *one to three* selama 45 menit kemudian ke ruang *group* dengan beberapa kegiatan serta *movingnya* dilakukan bersama dengan teman-teman kelompoknya. Di PLA Kota Malang dibagi 2 sesi yaitu sesi 1 (pagi) dan sesi 2 (siang) yang terdiri dari beberapa kelompok seperti kelompok pelangi, matahari, bintang dan transisi. Pelayanan yang terbagi dalam 2 sesi yaitu pagi dan siang, untuk sesi siang lebih banyak anak autis yang sudah sekolah, serta tidak ada perbedaan sistem pemberian layanannya. Pelayanan PLA Kota Malang memiliki mekanisme *rolling* bagi guru/terapisnya setiap semesternya

dan terdapatnya laporan/rapor perkembangan anak autis yang dilaporkan setiap semester pada orang tua.

4.2.1.3 Biaya/Tarif

Pelayanan terapi di PLA tentu tidak terlepas dari biaya, dimana orang tua membayar uang spp/uang partisipasi. Menurut AL selaku Wakil Pimpinan PLA Kota Malang, biaya yang dikenakan kepada peserta didik yaitu, sebagai berikut:

“SPP/uang partisipasinya Rp 250.000,- tetapi bagi yang tidak mampu tidak membayar.” (Hasil wawancara di PLA Kota Malang pada tanggal 13 Mei 2016)

Senada dengan yang disampaikan oleh B salah satu Wali Murid yang mengatakan sebagai berikut:

“Syarat administrasinya masuk gak ada, masuk dulu akhirnya ada spp. Disini untuk seperti saya ekonomi menengah ke bawah sangat membantu, dengan waktu 3 jam cuma 250 sangat menolong sekali dan yang tidak mampu masih bisa minta keringan, dengan adanya PLA kita sangat terbantu karena biaya anak seperti ini tidak murah pasti lebih dari yang umum, semoga saja dari Pemkot sendiri selalu mendukung atau membantu karena sangat membantu sekali apalagi ekonomi menengah ke bawah sangat membantu dengan 3 jam, tempat lain 2 jam dengan biaya jauh diatas.” (Hasil wawancara di PLA Kota Malang pada tanggal 4 Mei 2016)

Pernyataan mengenai biaya pelayanan yang dikeluarkan juga diungkapkan oleh W salah satu Orang Tua Wali Murid, yang pernyataannya sebagai berikut:

“Pendaftarannya biasa aja boleh bayar uang pembangunan 2,5 juta uang spp 500 tahun pertama setelah tahun ke - 2 250 ribu, bagi yang enggak mampu enggak bayar.” (Hasil wawancara di PLA Kota Malang pada tanggal 11 Mei 2016)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa biaya spp/uang partisipasi yang dikeluarkan untuk mendapatkan pelayanan terapi di PLA sebesar Rp 250.000,- per bulan dan yang tidak mampu bisa meminta keringanan maupun tidak membayar atau gratis.

4.2.1.4 Sarana, Prasarana dan /atau Fasilitas

Sarana prasarana maupun fasilitas sangat diperlukan dalam menunjang pelaksanaan pelayanan agar tujuan pelayanan maupun kegiatan dapat tercapai. Pusat layanan Autis Kota Malang memiliki berbagai macam sarana prasarana serta fasilitas untuk terapi anak autis, seperti beberapa ruang terapi/kelas. Berikut ini penjelasan dari SH selaku Guru/Terapis Pusat Layanan Autis Kota Malang, yaitu:

“Fasilitas ruang *grossmotor*, ruang tenang, ruang bina diri, ruang *outdoor* (bermain bersama), ruang sensori integrasi, ruang *one on one*, kelas transisi, ruang *snoozeelen*, tempat ibadah, kolam renang.” (Hasil wawancara di PLA Kota Malang pada tanggal 3 Mei 2016)

Pernyataan tersebut didukung oleh EM selaku Guru/Terapis PLA Kota Malang, yang menjelaskan sebagai berikut:

“Ruang kelas yang bisa dilakukan *one on one*, *one to two*, ruang *grouping*, ruang *action* ini yang untuk anak-anak ya ruang bermain, ruang sensori yang diluar itu, ruang *snoozeelen* mbak mungkin bisa liat kayak diskotik itu, itu tujuannya untuk relaksasi dan juga untuk penenangan kalau anak *tantrum* biasanya dimasukkan di situ. Tiap ruang beda-beda sarana-prasarananya.” (Hasil wawancara di PLA Kota Malang pada tanggal 13 Mei 2016)

Di Pusat Layanan Autis Kota Malang terdapat beberapa ruang terapis lengkap dengan sarana prasarana yang berbeda-beda sesuai kebutuhan, seperti ruang *snoozeelen* terdapat lampu bulat seperti lampu diskotik, kaca dinding besar serta lantai yang diberi matras. Ruang lainnya seperti *one on*

one terdapat gambar-gambar, warna-warna, ada bentuk angka, kertas serta ada crayon, ruang *grouping* terdapat buku cerita, buku menyanyi, kras/kerajinan tangan, dimana untuk pos ruang kraft/kerajinan tangan terdapat di bawah yang disiapkan oleh koordinatornya sendiri untuk hari Senin-Kamis. Hari Jumat terdapat kelas klasikal, dimana kegiatannya berganti-ganti setiap hari Jumat seperti *grossmotor* atau bina diri. Untuk beberapa fasilitas serta prasarana lain diungkapkan oleh NA selaku Guru/Terapis PLA Kota Malang, yaitu sebagai berikut:

“Fasilitas disini? terapi air ada kolam renang itu tetapi yang di dalam itu terapi okupasi, fisioterapi ada semua Lab.komputer ada, tempat sih kusus enggak cuman alat-alat mainannya sudah lumayan lengkap untuk terapi fasilitas itu. Apa ini perpustakaan? Ya awalnya ruang perpustakaan tapi buku-bukunya kami simpan di ruang waktu ada inspektorat memeriksa buku-buku belum dikembalikan biasanya ditaruh di lemari di sana untuk orang tua membaca, sambil menunggu mereka pinjam untuk dibaca disini enggak dibawa pulang nanti lupa tidak kembali jadi boleh dibaca disini ada kok bukunya banyak. Untuk seragam anak? Seragam siswa ada seragam untuk hari Jumat trening untuk olahraga kalau hari Jumatkan grup besar banyak aktivitas bermain/berolahraga.” (Hasil wawancara di PLA Kota Malang pada tanggal 4 Mei 2016)

Berdasarkan hasil beberapa wawancara tersebut dapat diketahui bahwa terdapat beberapa ruang terapi di PLA Kota Malang seperti ruang *grossmotor*, ruang tenang, ruang bina diri, ruang *outdoor* (bermain bersama), ruang sensori integrasi, ruang *one on one*, kelas transisi, ruang *snoozeelen*, tempat ibadah, kolam renang, Lab.komputer serta perpustakaan yang fasilitas tersebut memiliki fungsi serta sarana dan prasarana yang berbeda-beda sesuai dengan kebutuhan terapinya. Berdasarkan observasi peneliti, di PLA juga terdapat ruang tunggu orang tua serta ruang

receptionist atau ruang Tata Usaha (TU) bagian depan. Berikut ini data ruang yang ada dan yang diperlukan PLA Kota Malang:

Tabel. 3 Data Ruangan yang Ada dan yang Diperlukan PLA Kota Malang

No.	Jenis Ruangan	Jumlah		Kondisi			
		Ada	Belum Ada	Baik	Rusak		
					Berat	Sedang	Ringan
1.	Ruang Kelas <i>One on One</i>	8		√			
2.	Ruang Kelas <i>One to Two</i>	2		√			
3.	Ruang Guru	1		√			
4.	Ruang Kepala Sekolah	1		√			
5.	Ruang Perpustakaan	1					
6.	Ruang Tata Usaha (TU)/ Kantor	1					
7.	Ruang Laboratorium Komputer	1		√			
8.	Ruang UKS	-	1				
9.	Kamar Mandi Siswa dan Guru	10		√			
10.	Musholla	1		√			
11.	Gudang	1		√			
12.	Ruang Komputer	1		√			
13.	Ruang Terapi Wicara	2		√			

14.	Ruang Terapi Fisio	2		√			
15.	Ruang Terapi Okupasi	2		√			
16.	Ruang Bermain	1		√			
17.	Ruang Berdoa	1		√			
18.	Ruang <i>Snozzelen</i>	1		√			
19.	Ruang Konsultasi	1		√			
20.	Ruang Tunggu Orang Tua	1					
21.	Ruang Pertemuan/ Serbaguna	1		√			
22.	Pos Satpam	1		√			
23.	Parkir Mobil	1		√			
24.	Parkir Sepeda Motor	1		√			
25.	Taman Sensori	1		√			
26.	Kolam Renang Anak	1		√			
27.	Kantin	-	1				

Sumber: Buku Profil PLA Kota Malang Tahun 2015

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa PLA Kota Malang belum memiliki 2 ruangan dari 27 ruangan yang diperlukan. Ruangan yang belum diantaranya kantin dan ruang UKS (Unit Kesehatan Sekolah). Berdasarkan hasil penelitian, PLA memiliki ruang administrasi, ruang terapis, ruang intervensi yang terdiri dari ruang individual, kelompok, serta ruang klasikal, ruang konsultasi, kamar mandi yang terpisah untuk laki-laki dan perempuan,

media pembelajaran atau terapi lengkap sesuai dengan fungsi ruangan dan kebutuhan.

Sarana prasarana di PLA Kota Malang tidak hanya sarana prasarana maupun fasilitas fisik tetapi juga terdapat sarana telekomunikasi berupa *website*. Hal tersebut didasarkan pada hasil wawancara dengan AL selaku Wakil Pimpinan PLA Kota Malang yang menyatakan sebagai berikut:

“*Website* disini ada, ada yang menangani sendiri.” (Hasil wawancara di PLA Kota Malang pada tanggal 27 Mei 2016)

Terdapatnya *website* PLA Kota Malang juga dinyatakan oleh WD selaku Pegawai Tata Usaha (TU), yang menyatakan sebagai berikut:

“Iya *websitenya* *plakotamalang.sch.id*, tapi sekarang masih mati. Masih mau diperbaiki kalau enggak bisa diganti. Kalau mau cari info bisa di *facebook* PLA Kota Malang.” (Hasil wawancara di PLA Kota Malang pada tanggal 7 November 2016)

Berdasarkan Hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan PLA Kota Malang selain memiliki fasilitas, sarana prasarana yang memadai dan cukup lengkap juga memiliki *website* meskipun untuk saat ini belum dapat diakses atau masih mati.

4.2.1.5 Kompetensi Pelaksanaan

Pelaksanaan suatu pelayanan tergantung pada pelaksanaannya. Setiap lembaga memiliki kompetensi pegawai yang disesuaikan dengan kebutuhan lembaga tersebut. Sama halnya dengan PLA Kota Malang memiliki spesifikasi guru/terapis tersendiri dalam penerimaan pegawai maupun guru/terapis. Dari hasil wawancara dengan SH selaku Guru/Terapis Pusat Layanan Autis Kota Malang, yaitu:

“Spesifikasinya PLB (Pendidikan Luar Biasa), psikologi, terapi fisioterapi, okupasi, kita dirasa butuh, melamar, seleksi, wawancara oleh tim. Ok terus ada *training* selama 3 bulan setelah ok ya sudah.” (Hasil wawancara di PLA Kota Malang pada tanggal 3 Mei 2016)
Syarat maupun spesifikasi lulusan yang dibutuhkan PLA yaitu

psikologi, Pendidikan Luar Biasa (PLB), terapi fisioterapi, okupasi, wicara dan perilaku sehingga yang sesuai untuk menangani atau memberikan terapi bagi anak autis. AL selaku Wakil Pimpinan PLA Kota Malang, sebagai berikut:

“Kita biasanya yang kita lolos dalam administrasikan kalau kita sedang membutuhkan terapi okupasi berartikan kita mencarinya kriteria yang lulusan okupasi kalau untuk guru-gurunya memang memilihnya psikologi dan Pendidikan Luar Biasa (PLB), gurunya psikologi dan Pendidikan Luar Biasa (PLB) terapi ya terapi-terapi itu wicara, fisio, sama okupasi. Jadi pegawai disini itu lulusan administrasi bukan sarjana ekonomi itu yang mungkin bagian administrasi, PLB dan psikologi itu untuk yang terapi perilakunya juga yang terapi-terapi itu terapi wicara terapi fisio dan okupasi. Jadi memang semuanya dari situ kita ambil sesuai dengan pendidikannya.” (Hasil wawancara di PLA Kota Malang pada tanggal 13 Mei 2016)

Dalam merekrut pegawai, guru/terapis disesuaikan dengan pendidikan dan kebutuhan PLA Kota Malang. Hal ini juga didukung dengan pernyataan NA selaku Guru/Terapis PLA Kota Malang, yaitu sebagai berikut:

“Syarat-syarat guru lulusan Pendidikan Luar Biasa (PLB) atau psikologi sudah pengalaman pasti kita memperhitungkan terus kita lihatkan dia kita lepas coba mengajar coba ikut membantu gimana dia.” (Hasil wawancara di PLA Kota Malang pada tanggal 4 Mei 2016)

Selain memiliki spesifikasi yang disesuaikan dengan kebutuhan PLA, juga yang memiliki pengalaman akan lebih diperhitungkan. Merekrut guru/terapis sesuai dengan pendidikannya tentu memiliki profesionalitas

dalam menerapi anak autis di PLA Kota Malang. Pernyataan tersebut didasarkan dari hasil wawancara dengan B salah satu Wali Murid, yaitu:

“Pelayanan dari pegawai/guru di PLA saya rasa profesional semua, mengetahui seluk beluknya anak gini, selama anak saya disini tidak ada masalah dan mereka saya rasa bidangnya di situ jadi tidak ada keluhan apa-apa malah saya berterimakasih sama bapak ibu guru disini, mereka seperti kekeluargaan juga.” (Hasil wawancara di PLA Kota Malang pada tanggal 4 Mei 2016)

Dapat disimpulkan bahwa pegawai, guru/terapis di PLA Kota Malang memiliki kompetensi sesuai spesifikasi yang dibutuhkan dalam perekrutannya seperti lulusan psikologi, Pendidikan Luar Biasa (PLB), terapi fisioterapi, okupasi maupun wicara, sehingga memiliki profesionalitas dan bertanggungjawab dalam melayani terapi anak autis di PLA Kota Malang.

4.2.1.6 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Memberikan pelayanan terapi untuk anak autis pasti mendapatkan saran dan masukan dari pihak-pihak lain seperti orang tua. Berdasarkan observasi pun di PLA telah disediakan kotak saran. Namun orang tua lebih memilih untuk menyampaikan secara langsung daripada menulisnya dan guru/terapis langsung merespon masukan maupun pertanyaan yang disampaikan langsung oleh orang tua. Hal ini didasarkan dari hasil wawancara dengan I Wali Murid di PLA Kota Malang, sebagai berikut:

“Disampaikan langsung karena disini sifatnya seperti kekeluargaan jadi kalau ada apa-apa ya langsung ngomong-ngomong gitu, enggak pernah mengisi kotak saran. Misal jam itu mati saya cuman mbayol loh jek jam 8 kok wis mulih (sudah pulang) padahal jam 11, gitu sungkan sendiri langsung diturunkan, enggak pernah nulis. Kadang ada yang terlambat seperti Bu Ajeng tadi yang anaknya sakit, oalah masih jam 9 enggak

papa wis.” (Hasil wawancara di PLA Kota Malang pada tanggal 11 Mei 2016)

Pernyataan tersebut juga senada dengan pernyataan W salah satu Wali Murid juga yang menyatakan sebagai berikut:

“Langsung ngomong enggak pernah kami ngisi kotak saran.” (Hasil wawancara di PLA Kota Malang pada tanggal 11 Mei 2016)

Dari hasil wawancara tersebut dapat diketahui pengaduan saran, masukan maupun keluhan orang tua lebih pada perkembangan anak maupun kegiatan anak di rumah seperti apa. Penyampaian saran maupun keluhan orang tua tersebut, mereka sampaikan secara langsung ke guru/terapis saat mereka mengantar atau menjemput anaknya. Penjelasan tersebut juga didasarkan dari hasil wawancara dengan NA selaku Guru/Terapis PLA Kota Malang, yaitu sebagai berikut:

“Pengaduan orang tua bagaimana? Kejadian anak di rumah biasanya paginya langsung bilang ke gurunya. Kalau endak pun saya yang tanya Bu kemarin apa kegiatannya di rumah, apabila bisa menjawab saya buat pertanyaan bener enggak kegiatannya kemarin sama, kalau dia sudah bisa jawab berarti sudah bagus, kalau diam lama berarti belum seperti itu. Misalnya anak terlalu aktif/diam pasti saya tanyakan.” (Hasil wawancara di PLA Kota Malang pada tanggal 4 Mei 2016)

EM selaku Guru/Terapis PLA Kota Malang juga mengatakan keluhan orang tua disampaikan langsung, sebagai berikut:

“Kalau keadaan secara umum karena kita memang ada laporan disampaikan per semester jadi keluhan perkembangan yang disini kita sampaikan dan orang tua keluhan di rumah/ di sekolah langsung waktu kita jemput saja orang tua ada komunikasi anak sekarang kok gini jadi itu bentuk komunikasi antara orang tua dengan guru jadi hampir setiap hari kalau orang tua menjemput. Cuma kendalanya tidak semua orang tua datang kadang pembantunya kita tidak bisa komunikasi secara langsung hanya titip pesan aja, kan orang penyampaiannya beda-beda juga. Yang pagi enak banyak orang tua kalau siang rata-rata pembantu

maupun *baby sister*.” (Hasil wawancara di PLA Kota Malang pada tanggal 13 Mei 2016)

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa pengaduan keluh kesah orang tua terhadap kegiatan di rumah maupun perkembangan anaknya secara langsung tidak menulis kotak saran, dimana langsung disampaikan ke guru/terapis setiap hari baik saat mengantar maupun menjemput. Namun tidak semua orang tua yang datang menjemput, kebanyakan kelas siang pengasuh/*baby sister* yang datang menjemput namun dapat diatasi dengan menitipkan pesan untuk orang tua pada pengasuh/*baby sisternya*.

4.2.1.7 Jaminan Pelayanan yang Memberikan Kepastian Pelayanan

Dilaksanakan Sesuai dengan Standar Pelayanan

Dalam melaksanakan pelayanan semua terapis/guru serta semua pegawai PLA Kota Malang mengacu pada Standar Operasional dan Prosedur (SOP), ini diindikasikan berdasarkan penyampaian oleh NA selaku Guru/Terapis PLA Kota Malang, yaitu:

“Semuanya mengacu pada SOP (Standar Operasional dan Prosedur).”
(Hasil wawancara di PLA Kota Malang pada tanggal 4 Mei 2016)

Pernyataan tersebut juga didukung oleh pernyataan AL selaku Wakil Pimpinan PLA Kota Malang, sebagai berikut:

“Pelayanan dari mulai penerimaan sesuai SOP? iya ada SOP.” (Hasil wawancara di PLA Kota Malang pada tanggal 13 Mei 2016)

Pelayanan di PLA mengacu pada Standar Operasional dan Prosedur (SOP), mulai dari penerimaan siswa baru Pusat Layanan Autis Kota Malang

(pendaftaran), penerimaan murid (pelaksanaan *screening*) dan pembelajaran siswa (pembuatan PPI (program pembelajaran individu)).

4.2.1.8 Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan dalam Bentuk Komitmen untuk Memberikan Rasa Aman, Bentuk dari Bahaya, dan Resiko Keraguan

Pelayanan terapi di PLA Kota Malang dilakukan secara rutin setiap hari Senin-Jumat. Para terapis/guru memiliki komitmen dalam memberikan pelayanannya dengan baik pada anak terapinya yang terlihat dari kedisiplinan para terapis/guru. Penjelasan tersebut didasarkan pada hasil wawancara peneliti dengan AL Wakil Pimpinan PLA Kota Malang, sebagai berikut:

“Kedisiplinan guru? Baik, sebelum murid-murid datangkan guru-guru juga sudah datang. Sebelumnya juga lainnya ada yang disiapkan. Kita juga menata jadwal sebelum murid-murid masuk kita jadwal, sebelum murid datang guru sudah datang.” (Hasil wawancara di PLA pada tanggal 13 Mei 2016)

Pernyataan tersebut didukung dengan salah satu Wali Murid yaitu W yang menyatakan sebagai berikut:

“Kedisiplinan guru/terapis maupun pegawai disini? disiplinnya ya bagus mbak sebelum anak murid-murid datang kebanyakan guru sudah datang, sebelum jam masuk sudah ada guru, ada yang tidak kecuali ada perlu atau ada yang punya anak kecil kadang-kadang enggak selalu begitu.” (Hasil wawancara di PLA Kota Malang pada tanggal 11 Mei 2016)

Komitmen guru/terapis dalam memberikan pelayanan dengan baik, aman dapat dilihat dari kedisiplinan mereka yang datang sebelum anak-anak datang jadi PLA tidak kosong saat anak-anak datang. Komitmen yang terlihat selain kedisiplinan, para terapis/guru juga mengantarkan anak pada orang tua atau yang menjemput.

Penjelasan tersebut didasarkan pada hasil wawancara dengan B salah satu Wali Murid, sebagai berikut:

“Jamnya disiplin sekali, jam 8 kurang pasti sudah ada guru jadi tidak ada jam kosong, pulang langsung diantarkan ke orang tua.” (Hasil wawancara di PLA Kota Malang pada tanggal 4 Mei 2016)

Selain keamanan dan keselamatan pelayanan terlihat dari kedisiplinan guru/terapis, berdasarkan observasi/pengamatan peneliti keamanan juga terlihat dari terdapatnya *security*/satpam yang tentu terdapatnya pos satpam di depan PLA. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa para guru/terapis memiliki komitmen memberikan pelayanan yang baik serta aman yang terlihat dari kedisiplinan kedatangan guru/terapis sebelum anak-anak datang atau jam 8 kurang, saat pulang para terapis/guru mengantarkan anak langsung ke orang tua/yang menjemput dan terdapat *security*/satpam di pos depan.

4.2.1.9 Kemanfaatan Pusat Layanan Autis dalam Memberikan Pelayanan Bagi Anak Autis.

Setiap lembaga didirikan tentu memiliki tujuan serta memiliki manfaat bagi masyarakat sesuai dengan fungsi dan tugas lembaga tersebut. Pusat Layanan Autis memiliki tugas untuk memberikan layanan terapi edukasi bagi anak autis untuk mengembangkan potensinya. Pemerintah mendirikan PLA dengan harapan membantu masyarakat yang memiliki anak autis agar anak autis dapat menjadi anak yang dapat mandiri terutama bagi dirinya sendiri. Penjelasan manfaat PLA dalam memberikan pelayanan diungkapkan oleh NA selaku Guru/Terapis PLA Kota Malang, yaitu sebagai berikut:

“Anak-anak diusahakan yang penting anak-anak bisa mandiri pertama bisa mandiri dulu, pendidikan pasti ya sapa yang enggak pengen anaknya bisa sekolah, tapi kalau anaknya nanti memang belum bisa sekolah yang penting mandiri untuk dirinya sendiri punya keterampilan, bisa merawat dirinya sendiri misal mandi sendiri bisa pokoknya merawat dirinya sendiri, terus punya ketrampilan untuk masa depannya yang dipengenkan itu seperti itu.” (Hasil wawancara di PLA Kota Malang pada tanggal 4 Mei 2016)

Mendapatkan pelayanan terapi di PLA Kota Malang anak autisme diharapkan dapat mandiri mengurus dirinya sendiri, serta mengembangkan potensi ataupun keterampilan yang dimiliki, serta mendapat pengetahuan. Pernyataan tersebut didasarkan pada hasil wawancara dengan B salah satu Wali Murid menyatakan sebagai berikut:

“Anak saya mendapat pengetahuan pengajaran yang lebih yang awalnya enggak bisa apa-apa, dari prasarana lebih dari yang lain jadi anak saya itu lebih mengerti. Dilihat orang perubahan statis tapi yang dekat dengan dia tahu ada perkembangan.” (Hasil wawancara di PLA Kota Malang pada tanggal 4 Mei 2016)

Pelayanan yang didapat oleh peserta didik di PLA mengalami perubahan yang lebih baik dimana lebih mengerti dan perkembangannya dapat dirasakan oleh orang tua sendiri. Selain itu dengan pelayanan yang baik anak dapat belajar dengan cepat dari yang belum bisa berbicara menjadi bisa, selain itu menjadi bisa melakukan ibadah serta bercerita. Hal ini dinyatakan oleh W salah satu Wali Murid PLA Kota Malang, yaitu:

“Pelayanannya ya sangat bagus mbak, buktinya perkembangan anak saya dari 2 tahun belum bisa ngomong sampai sekarang sudah bisa membaca, pokoknya bisa terarah kesininya itu perkembangannya banyak buat anak saya. Anaknya masuk sini 3 tahunan, tapi sekolah sini 3 bulan langsung sudah bisa ngomong a sampai z terus-terus sampai sekarang, perkembangannya semakin banyak gitu lo mbak. Anak saya sekarang umur 8 tahun tapi kayak umur 4 tahun, tapi bacanya sudah lancar ngaji kalau wudhu kalau sholat bisa, enak mbak

disini saya senang anak saya juga senang disini.” (Hasil wawancara di PLA Kota Malang pada tanggal 11 Mei 2016)

Hal ini dibenarkan oleh I salah satu Wali Murid PLA Kota Malang yang menyatakan sebagai berikut:

“Bisa mengarang cerita, saya tahu karena saya sering nunggu terapi.” (Hasil wawancara di PLA Kota Malang pada tanggal 11 Mei 2016)

Anak yang mendapat pelayanan terapi di PLA, berdasarkan data jumlah siswa pada tahun akademik 2015/2016 terdapat beberapa anak yang sudah sekolah yaitu terdapat 13 anak, namun anak tersebut tetap mengikuti pelayanan terapi di PLA Kota Malang. Pernyataan tersebut didasarkan pada hasil wawancara dengan S selaku Guru/Terapis PLA kota Malang sebagai berikut:

“Jumlah anak yang setelah terapi kemudian lanjut ke sekolah inklusi seperti Sekolah Dasar (SD) Negeri Inklusi seperti ada yang di SDN Model, SDN Sumbersari atau di SDN inklusi lainnya, Taman Kanak-Kanak (TK) Umum, dan *Playgroup* ada 13 anak. Ada juga 1 anak yang sudah lulus dari SDN Inklusi lanjut ke salah satu SMP Negeri Inklusi yaitu SMPN 12 Malang. Tapi anak-anak tersebut tetep mengikuti terapi disini.” (Hasil wawancara di PLA Kota Malang pada tanggal 19 Desember 2016)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa anak autis yang mendapat pelayanan terapi di PLA Kota Malang mengalami perkembangan menjadi lebih baik dari sebelum terapi di sana seperti mendapat pengetahuan/pengajaran, bisa berbicara dari yang tidak bisa, bisa beribadah, bisa membaca, mengaji serta dapat mengikuti sekolah di inklusi atau mendapatkan pendidikan di sekolah formal. Selama mendapatkan pelayanan pendidikan terapi di PLA Kota Malang, anak autis mendapat manfaat dalam tumbuh kembangnya, namun lama waktu mengikuti terapi di PLA berapa lama tidak bisa ditentukan karena pelayanan terapi untuk

meminimalisir sifat autis pada anak tersebut, sehingga tergantung pada kemampuan setiap anak autis. Dengan kata lain, pelayanan baik yang diberikan oleh para guru/terapis di PLA Kota Malang dapat memberikan manfaat yang positif bagi perkembangan anak autis yang terapi di sana.

4.2.1.10 Stakeholder dalam Pelayanan Pendidikan Bagi Anak Autis Pada Pusat Layanan Autis Kota Malang

Pelayanan terapi di PLA Kota Malang melibatkan berbagai pihak dalam pelaksanaannya atau *stakeholder*. Seperti yang disampaikan oleh AL selaku Wakil Pimpinan PLA Kota Malang, sebagai berikut:

“Guru/terapis, kepala sekolah, dinas daerah, Pendidikan Khusus dan Layanan Khusus (PKLK) dari pusat, orang tua juga terlibat juga lo mbak.” (Hasil wawancara di PLA Kota Malang pada tanggal 27 Mei 2016)

Stakeholder maupun aktor tersebut memiliki perannya masing-masing. Seperti guru/terapis sudah terdapat pembagian kerjanya masing-masing. Hal ini didasarkan pada hasil wawancara dengan NA selaku Guru/Terapis PLA Kota Malang, yaitu sebagai berikut:

“Ada pembagian kerjanya ya, ada denahnya/strukturnya.” (Hasil wawancara di PLA Kota Malang pada tanggal 4 Mei 2016)

Selain itu NA juga mengatakan yaitu:

“Struktur dan tugas jelas ada pembagian, guru mengajar siswa kalau Tata Usaha (TU) membawahi sapa saja sudah ada. Standar Operasional dan Prosedur (SOP) ada, semua mengacu ke SOP.” (Hasil wawancara di PLA Kota Malang pada tanggal 4 Mei 2016)

Dari hasil wawancara di atas, dapat diketahui untuk guru/terapis terdapat pembagian kerja dan semua kegiatan mengacu pada SOP. Selain guru/terapis *stakeholder* lainnya yaitu Pemerintah Pusat dan Pemerintah Kota

Malang. Pemerintah Kota Malang yang diwakili Dinas Pendidikan Kota Malang memiliki peran tersendiri di PLA. Hal ini didasarkan pada hasil wawancara dengan AL selaku Wakil Pimpinan PLA Kota Malang, sebagai berikut:

“Peran Diknas? biasanya kalau dulu pernah ada Diknas memang pernah datang kesini untuk melihat-lihat gitu, Diknas kan yang diurus banyak mbak tidak PLA saja tapi kita tetap dalam naungan Diknas dan pantauan dari Diknas, waktu pertama-pertama juga Diknas mengadakan pelatihan untuk guru-guru/terapisnya.” (Hasil wawancara di PLA Kota Malang tanggal 27 Mei 2016)

Selain itu AL selaku Wakil Pimpinan PLA Kota Malang juga mengatakan sebagai berikut:

“Kita ada laporan untuk gedung, yang mengatasi gedung pun mereka juga melihat, jadikan kemarin itu kita baru ada gedung utama (untuk/itu semua ikut), pemerintah juga mendukung, terus ruang/taman sensori itu juga mendukung dipergunakan untuk anak. Jadi yang kita ajukan juga diperhatikan oleh pemerintah, untuk guru ya memang enggak bisa lebih gitu ya diperhatikan ditambah ya memang dalam 1 tahun enggak bisa langsung merekrut orang banyak jadi dilihat dulu nanti perkembangan berikutnya. Ya kita juga dapat kayak bantuan untuk membeli seragam itu juga ada, tapi kita juga ada dari PLA sendiri seperti itu dapat seragam. Setiap bulan pun kita ada pelaporan ke Diknas, laporan keuangan, untuk guru, untuk apa gitu. Kalau pusat seperti apa? Ya kunjungan dan perkembangan, pihak pemerintah sendiri melakukan kroscek. Setelah pembangunan ini PKLK juga ikut membantu? Iya mbak, memang kayak kunjungan gitu, ada pengawas, juga ada kayak gitu, jadi ada pengawas dari mana Pusat trus kunjungan dari Pusat. Pedomannya ya dari pusat, kita sendiri juga ada ya dari PLA sendiri juga ada.”(Hasil wawancara di PLA Kota Malang pada tanggal 13 Mei 2016)

Peran Pemerintah Pusat melalui PKLK serta Pemerintah Daerah melalui Diknas dalam pelayanan terapi anak autisme di PLA ikut dan bertanggungjawab dalam pengelolaan maupun pengawasannya, selain itu setiap ada kegiatan pun PLA mengundang Kepala Diknas, apabila Kepala Diknas tidak bisa

datang tetap ada yang mewakili. Seperti hasil wawancara dengan SH selaku Guru/Terapis Pusat Layanan Autis Kota Malang, sebagai berikut:

“Peran Diknas ikut mengawasi dan pengelolaan, pelindungannya.”
(Hasil wawancara di PLA Kota Malang pada tanggal 3 Mei 2016)

Diknas berperan dalam pengelolaan maupun pengawasannya, dengan kata lain Diknas berperan secara keseluruhan dalam hal kebijakan. Pernyataan tersebut didasarkan pada hasil wawancara dengan S selaku Kepala Bagian Sekolah Dasar dan PKLK di Diknas Kota Malang, yaitu:

“Peran Diknas dalam PLA ini terkait dengan pengambilan kebijakan mengenai *supporting, budgeting* dan sarana prasarana.” (Hasil wawancara di PLA Kota Malang pada tanggal 22 April 2016)

Dapat diketahui bahwa Pemerintah Pusat melalui PKLK serta Pemerintah Kota Malang melalui Diknas terlibat dalam pelayanan terapis di PLA Kota Malang dalam kebijakan maupun aturan, pedoman penyelenggaraan, maupun sumber daya manusianya dengan pelatihan bagi guru/terapis, penyediaan gedung serta fasilitas berupa sarana prasarana, pengelolaan dan pengawasan dalam pelaksanaannya.

Selain itu berdasarkan hasil penelitian pada dokumen yaitu data pada buku profil PLA Kota Malang Tahun 2015 disebutkan Pemerintah Pusat dan Pemerintah Kota Malang memberikan dana operasional dan perawatan dari APBN dan APBD II Kota Malang. Peran Pemerintah baik Pemerintah Pusat melalui Direktorat PKLK serta Pemerintah Daerah melalui Dinas Pendidikan Kota Malang dalam pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) Guru/Terapis PLA yaitu dengan penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) pada tahun ke I dan II bagi para guru/terapis, selain itu tahun pada

tahun ke II Pimpinan PLA dan Wakilnya dikirim ke Australia untuk mengikuti pelatihan serta penambahan pengetahuan terkait pelayanan terapi bagi anak autisme. Hal ini didasarkan pada hasil wawancara dengan S selaku Guru/Terapis PLA Kota Malang yaitu sebagai berikut:

“Iya mbak, Pemerintah Pusat/Direktorat PKLK melakukan Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) untuk para guru/terapis pada tahun ke I dan II, Pemerintah Kota Malang ataupun Diknas juga menyelenggarakan Diklat pada tahun I. Pimpinan dan wakil Pimpinan dikirim ke Australia oleh Pemerintah untuk mengikuti pelatihan dan menambah pengetahuan untuk melakukan terapi di PLA.” (Hasil Wawancara di PLA Kota Malang pada tanggal 19 Desember 2016)

Berdasarkan wawancara tersebut dapat diketahui bahwa pemerintah turut ikut dalam pengembangan serta peningkatan pengetahuan dan kemampuan para guru/terapis, sehingga dapat lebih baik dalam melayani terapi anak-anak autisme di PLA serta untuk kemajuan PLA Kota Malang kedepannya.

Selain guru/terapis serta *stakeholder* lainnya yang terlibat seperti disebutkan di atas terdapat *stakeholder* lainnya yang terlibat dalam hal kerjasama dengan PLA untuk kepentingan serta kebutuhan anak-anak. Hal ini didasarkan pada hasil wawancara dengan AL selaku Wakil Pimpinan PLA Kota Malang, sebagai berikut:

“Kerjasama dengan psikolog UMM (Universitas Muhammadiyah Malang) dan Puskesmas Arjowinangun mulai awal pembukaan operasionalnya PLA, diketahui oleh Diknas gitu lo mbak. Kita bekerjasama dengan puskesmas dan psikolog UMM gitu kan juga Diknas mengarahkan supaya kita ada kerjasama dengan siapa MOU dengan siapa dan dari pihak PLA memilih untuk ke puskesmas dan psikolog itu yang lebih dipentingkan untuk anak-anak.” (Hasil wawancara di PLA Kota Malang pada tanggal 27 Mei 2016)



Gambar 12 Konseling bersama tim psikolog dari Universitas Muhammadiyah Malang

Sumber: Arsip/Dokumentasi PLA Kota Malang

Kerjasama dengan pihak lain diutamakan untuk kepentingan anak-anak, yaitu dengan Puskesmas Arjowinangun serta Psikolog dari Universitas Muhammadiyah Malang. Pusat Layanan Autis (PLA) Kota Malang selain menjalin kerjasama dengan pihak lain seperti puskesmas maupun perguruan tinggi juga melaksanakan *study banding* ke PLA daerah lain maupun PLA daerah lain ke PLA Kota Malang. Hal ini didasarkan pada hasil wawancara dengan S selaku Guru/Terapis PLA Kota Malang yaitu sebagai berikut:

“Untuk *study banding* banyak mbak PLA daerah lain yang kesini karena sini PLA yang pertama, seperti PLA Sidoarjo, Blitar, Denpasar ada juga dari Kalimantan. Tapi Kalau kita yang pernah itu *study banding* ke PLA Sidoarjo mbak.”(Hasil wawancara di PLA Kota Malang pada tanggal 19 Desember 2016)

Berdasarkan wawancara tersebut terlihat PLA Kota Malang menjalin hubungan baik komunikasi maupun kerjasama dengan PLA daerah lain dalam bentuk *study banding* satu sama lain.

Pelayanan di PLA Kota Malang turut mengikutsertakan orang tua dalam kegiatan pelayanan yang diselenggarakan. Apabila terdapat pergantian

metode maupun penambahan, pihak PLA selalu memberitahukannya pada orang tua/wali murid. Hal ini juga dapat diketahui dari hasil wawancara dengan EM selaku Guru/Terapis PLA Kota Malang, sebagai berikut:

“Disini setiap pergantian metode atau pergantian sistem ada pembelajaran, jadi orang tua pertama ya di aula itu cara-caranya ada *worksheet* ada *worksistemnya* kayak apa kayak gini misalnya setelah itu dapat pengarahan digilir masuk kelas untuk melihat proses pembelajaran kita. Besoknya orang tua yang mengajar, iya dicobakan biar sama-sama merasakan bagaimana mengajar anak dan mungkin bisa diterapkan di rumah seperti apa kayak gitu. Jadi enggak ada alasan enggak bisa atau enggak tahu seperti itu.” (Hasil wawancara di PLA Kota Malang pada tanggal 13 Mei 2016)



Gambar 13 Pertemuan dengan Wali Murid tentang pengenalan *Work System*

Sumber: Arsip/Dokumentasi PLA Kota Malang

Pernyataan tersebut didukung oleh pernyataan pada hasil wawancara dengan SH selaku Guru/Terapis Pusat Layanan Autis Kota Malang, sebagai berikut:

“Setiap 3 bulan ada kegiatan *parenting* itu jadi orang tua kita undang kesini untuk mengikuti kegiatan belajar, setelah dikasih program orang tua mempelajari, orang tua datang kesini sesuai jadwal masing-masing jadi tahu kegiatan seperti apa, proses pembelajaran seperti apa nanti bisa dilanjutkan di rumah tujuannya itu.”(Hasil wawancara di PLA Kota Malang pada tanggal 3 Mei 2016)

Keterlibatan orang tua dalam kegiatan pembelajaran atau terapi untuk belajar program atau kegiatannya secara bergilir yang dijadwal oleh guru/terapis di PLA Kota Malang, bertujuan agar orang tua menerapkan pembelajaran maupun terapi di rumah. Dengan kata lain, orang tua mengerti program serta kegiatan terapi baik program baru maupun kegiatan yang lama sehingga orang tua dapat belajar menangani anak autisme dengan baik.



Gambar 14 Pertemuan dengan Wali Murid

Sumber: Arsip/Dokumentasi PLA Kota Malang

Selain keterlibatan orang tua dalam pembelajaran atau terapi, orang tua juga dilibatkan dalam pemeriksaan kesehatan serta konsultasi psikologi tentang anak autisme. Hal ini didasarkan pada hasil wawancara dengan NA selaku Guru/Terapis PLA Kota Malang, sebagai berikut:

“Setiap bulan pertemuan orang tua, pemeriksaan kesehatan kerjasama dengan puskesmas, orang tua dilibatkan saat pemeriksaan oleh dokter maupun psikolog dari UMM (Universitas Muhammadiyah Malang). Saat ditanya dokter maupun psikolog harus orang tua yang menjawab.” (Hasil wawancara di PLA Kota Malang pada tanggal 4 Mei 2016)

Hal ini senada dengan yang disampaikan oleh salah satu Wali Murid yaitu W yang mengatakan sebagai berikut:

“Kalau ada rapat setiap bulan dokter puskesmas datang seperti, dokter gigi, ada dokter umum jadinya konsultasi kesehatan orang tua wajib ikut kalau enggak ada halangan.” (Hasil wawancara di PLA Kota Malang pada tanggal 11 Mei 2016)

Dari wawancara tersebut dapat pula terlihat Puskesmas Arjowinangun dan Psikolog dari Universitas Muhammadiyah Malang (UMM) berperan dalam kegiatan pemeriksaan kesehatan, gizi serta konsultasi tentang psikologi anak autis yang melibatkan orang tua dan dilaksanakan setiap bulan.



Gambar 15 Konseling dengan Tim Psikologi Universitas Muhammadiyah Malang dengan Narasumber Ibu Didi

Sumber: Arsip/Dokumentasi PLA Kota Malang



Gambar 16 Konseling Individu Orang Tua Wali Murid bersama Tim Psikologi Universitas Muhammadiyah Malang
Sumber: Arsip/Dokumentasi PLA Kota Malang

Berdasarkan hasil wawancara diatas, di Pusat Layanan Autis (PLA) Kota Malang dalam proses pelayanan terapi mengikutsertakan orang tua dalam kegiatan seperti *parenting* di kelas untuk belajar program agar diterapkan di rumah, yang bertujuan agar terapi di PLA dilanjutkan di rumah, sehingga membantu meningkatkan perkembangan anak. Selain itu terdapat kegiatan konseling dengan tim psikolog dan pemeriksaan kesehatan umum maupun konsultasi dengan dokter puskesmas.

Berdasarkan hasil penelitian, di PLA Kota Malang terdapat buku penghubung yang berguna untuk melakukan kroscek guru/terapis terhadap orang tua, apakah di rumah orang tua menerapkan pembelajaran yang sudah diajarkan di PLA atau tidak maupun terdapat kesulitan atau tidak. Pengisian buku penghubung terdapat perubahan, dimana dulu yang mengisi yaitu guru/terapis dengan mengisi kegiatan yang dilakukan anak hari itu. Perubahannya sekarang dibalik dimana yang mengisi orang tua, sehingga

guru/terapis lebih mudah untuk mengkroscek di rumah belajar atau tidak (terapi edukasi di PLA diajarkan lagi atau tidak), kemudian ada kesulitan maupun anak rewel atau tidak kemudian guru/terapis merespon tulisan orang tua tersebut.

Pelayanan yang didapatkan tidak lepas setelah peserta didik selesai atau tidak terapi di PLA lagi, dimana mereka tetap mendapatkan pengawasan dari PLA, hal ini dapat diketahui berdasarkan hasil wawancara dengan SH selaku Guru/Terapis Pusat Layanan Autis Kota Malang, sebagai berikut:

“Tetep pihak PLA komunikasi ada anak pengawasan atau komunikasi dengan guru pihak sekolah, karena ada guru pendamping.”(Hasil wawancara di PLA Kota Malang pada tanggal 3 Mei 2016)

Pelayanan PLA tidak hanya terlepas saat anak autis terapi di sana saja, tetapi pengawasan tetap diperhatikan saat anak sudah masuk di sekolah inklusi, sehingga tumbuh kembang anak autis dapat terkontrol dengan baik. Berdasarkan hasil wawancara dengan S selaku Terapis/Guru PLA Kota Malang yaitu:

“Anak-anak ada yang sudah lanjut ke sekolah-sekolah inklusi. Iya nyebar mbak ke sekolah inklusi di Malang ada yang di SD Negeri Model, SD Negeri Sumbersari, SMP Negeri 12 Malang, Taman Kanak - Kanak (TK) umum dan juga *Playgroup*.” (Hasil wawancara di PLA Kota Malang pada tanggal 19 Desember 2016)

Berdasarkan wawancara tersebut, dapat diketahui anak-anak autis yang telah mengikuti terapi di PLA serta yang sudah mampu untuk mengikuti maupun mendapatkan pengetahuan akademik, dapat melanjutkan ke sekolah inklusi. Meskipun mereka melanjutkan ke sekolah inklusi yang ada di Malang, namun mereka tetap dapat mengikuti terapi di PLA Kota Malang.

Berdasarkan beberapa hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa *stakeholder* yang terlibat dalam pelayanan terapi anak autisme di PLA Kota Malang yaitu Pimpinan PLA Kota Malang, Guru/Terapis, Dinas Pendidikan Kota Malang, Direktorat Pendidikan Khusus dan Layanan Khusus (PKLK), orang tua, Puskesmas Arjowinangun, Psikolog dari Universitas Muhammadiyah Malang serta Sekolah-Sekolah Inklusi di Kota Malang khususnya. *Stakeholder* tersebut memiliki peran masing-masing dalam pemberian pelayanan terapi anak autisme di PLA Kota Malang. Dimana pimpinan dan guru/terapis sebagai pelaksana pelayanan terapi yang memiliki pembagian kerja masing-masing serta SOP yang menjadi pedoman, Diknas serta PKLK Pusat terkait pengambilan kebijakan, membantu pengelolaan serta penyedia maupun *support* fasilitas dan pengawasan, orang tua ikut serta dalam kegiatan program untuk terapi anak, Puskesmas Arjowinangun dan Psikolog dari Universitas Muhammadiyah Malang membantu dalam pemeriksaan kesehatan umum maupun gizi, konsultasi psikologi/penyuluhan tentang perkembangan anak autisme serta *screening* dari ahli/psikolog apabila diperlukan. Sedangkan Sekolah Inklusi di Kota Malang terkait untuk keberlanjutan pendidikan bagi anak autisme yang sudah mampu untuk melanjutkan pendidikan, namun untuk anak yang memiliki keterampilan lebih ditekankan pada keterampilan atau pengembangan bakat serta kemampuan yang mereka miliki.

4.2.2 Faktor-Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Pendidikan bagi Anak Autis dalam Upaya Mengembangkan Potensi dan Kemampuan Anak pada PLA Kota Malang

Pelayanan terapi edukasi untuk anak autis di PLA Kota Malang memiliki beberapa faktor yang mendukung maupun penghambat dalam pelaksanaannya, meskipun hal tersebut sudah diantisipasi dan diupayakan penanganannya dengan baik. Dimana agar penghambat pelaksanaan dapat diminimalisir dan faktor pendukung dapat ditingkatkan sehingga dapat mendukung pelaksanaan pelayanan. Berikut ini penjelasan faktor pendukung dan penghambat pelayanan terapi di PLA Kota Malang:

4.2.2.1 Faktor Pendukung

Pelayanan terapi bagi anak autis oleh PLA Kota Malang dapat berjalan maupun terlaksana dengan baik dari faktor-faktor yang mendukung baik yang berasal dari dalam (internal) maupun dari luar (eksternal) PLA Kota Malang.

Berikut ini faktor pendukung internal dan eksternalnya:

4.2.2.1.1 Internal

a) Fasilitas atau Sarana Prasarana yang Memadai

Fasilitas atau sarana prasarana yang memadai menjadi faktor pendukung dalam pelaksanaan pelayanan terapi di PLA Kota. Pernyataan tersebut berdasarkan hasil wawancara dengan EM selaku Guru/Terapis PLA Kota Malang, sebagai berikut:

“Kalau fasilitas alhamdulillah kalau mbak liat di *center* lain, mungkin kita jauh lebih baik karena apa kita milik pemerintah jadi kita bisa memaksimalkan anak dengan alat-alat yang ada karena permainan atau alat-alat yang ada disini apalagi untuk Anak Berkebutuhan

Khusus (ABK) autisme yang tingkat kemampuannya berbeda dengan anak-anak pada umumnya jadi alat-alatnya bagus-bagus, kuat-kuat dan mahal-mahal jadi ya untuk kendalanya untuk saat ini selama pemerintah masih *care* sama anak-anak ABK masih bisa ditangani seperti itu.” (Hasil wawancara di PLA Kota Malang pada tanggal 13 Mei 2016)

Dari pernyataan tersebut dapat diketahui bahwa fasilitas atau sarana-prasarana untuk pelayanan terapi di PLA Kota Malang sudah baik. Hal ini senada dengan yang disampaikan oleh B salah satu Wali Murid yaitu sebagai berikut:

“Fasilitas dan pelayanan sudah baik, apalagi kalau ditambah lagi.”
(Hasil wawancara di PLA Kota Malang pada tanggal 4 Mei 2016)

Pernyataan tersebut juga didukung oleh hasil wawancara dengan W salah satu Wali Murid PLA Kota Malang, sebagai berikut:

“Menurut saya sudah bagus mbak, alat-alat sudah bagus, alat-alat main sudah lengkap kolam renang ada trampolin ada, sudah lengkap daripada yang lain.” (Hasil wawancara di PLA Kota Malang pada tanggal 11 Mei 2016)

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa fasilitas maupun sarana-prasarana untuk menunjang pelaksanaan pelayanan terapi di PLA Kota Malang memadai, lengkap dan bagus.

- b) Komunikasi
yang Baik antara Penanggung Jawab Program/Koordinator Terapi dengan Guru/Terapis

Komunikasi yang baik antar penanggung jawab program/koordinator terapi dengan para guru/terapis menjadi salah satu faktor pendukung dalam pelaksanaan pelayanan terapi anak autisme di PLA Kota Malang. Penjelasan

ini didasarkan dari hasil wawancara dengan NA selaku Guru/Terapis PLA Kota Malang, yaitu sebagai berikut:

“Kita belajarnya memang yang lulusannya dari okupasi, fisioterapi dari wicara karena disini ada koordinatornya misalkan saya enggak bisa ada tempat bertanya.” (Hasil wawancara di PLA Kota Malang pada tanggal 4 Mei 2016)

Selain itu NA juga mengatakan yaitu:

“Di *screening* beregu berempat dari guru-guru koordinator/terapi, dilihat oleh koordinator. Oh anak ini autisme sehingga bisa terapi disini, dipanggil observasi 1 minggu dipegang oleh satu guru untuk diobservasi. Guru harus melihat data-data yang mampu dan tidak mampu apa. Dengan tetap koordinasi dengan koordinator.” (Hasil wawancara di PLA Kota Malang pada tanggal 4 Mei 2016)

Semua kegiatan pelayanan terapi maupun program di PLA Kota Malang dilaksanakan dengan tetap saling berkomunikasi atau berkoordinasi dengan koordinator terapi/program. Hal ini didukung dengan pernyataan EM selaku Guru/Terapis PLA Kota Malang, sebagai berikut:

“Kayak kita pembuatan program tanggungjawabkan tetep program ya kita seperti ada kekurangan atau tambahan ya diketahui oleh koordinator program itu sendiri. Jadi nanti kurang lebihnya nanti diteliti terus evaluasi harian juga ke koordinator juga.” (Hasil wawancara di PLA Kota Malang pada tanggal 13 Mei 2016)

Dapat diketahui bahwa koordinasi diantara terapis/guru dengan para koordinator penanggung jawab program terjalin dengan baik, bahkan saat terjadi permasalahan atau keluhan dari terapis/guru saat melakukan pelayanan dibicarakan bersama. Hal ini didasarkan pada hasil wawancara dengan NA selaku Guru/Terapis PLA Kota Malang, yaitu sebagai berikut:

“Jam 3 itu biasanya ada *briefing* ada keluhan apa hari ini misal tadi saya memegang ini kok gini ya kadang memang ada seperti itu saya

memegang si a sepertinya saya harus mengulang ini ya. Nanti bicara bersama.” (Hasil wawancara di PLA Kota Malang pada tanggal 4 Mei 2016)

Selain *briefing* komunikasi yang baik antar guru/terapis juga didukung oleh salah satu pernyataan Wali Murid I sebagai berikut:

“Pokoknya modelnya disini seperti kekeluargaan baik dengan terapis maupun dengan wali murid komunikasi baik, enak.” (Hasil wawancara di PLA Kota Malang pada tanggal 11 Mei 2016)

Dapat disimpulkan bahwa komunikasi serta koordinasi yang terjalin dengan baik antara koordinator/penanggung jawab program dengan para guru/terapis lainnya dalam membicarakan kegiatan, program maupun keluhan masalah dalam pelaksanaan pelayanan. Komunikasi yang baik sangat membantu dan mendorong keberhasilan pelaksanaan pelayanan terapi bagi anak autisme di PLA Kota Malang.

4.2.2.1.2 Eksternal

Faktor pendukung yang berasal dari luar atau eksternal pelayanan terapi bagi anak autisme di PLA Kota Malang yaitu adanya kerjasama dengan pihak lain untuk kesehatan umum serta konsultasi psikologi. Penjelasan ini didasarkan hasil wawancara dengan AL selaku Wakil Pimpinan PLA Kota Malang, sebagai berikut:

“Kerjasama dengan psikolog UMM (Universitas Muhammadiyah Malang) dan Puskesmas Arjowinangun mulai awal pembukaan atau awal operasionalnya PLA, diketahui oleh Diknas gitu lo mbak, kita bekerjasama dengan puskesmas dan psikolog UMM gitu kan juga Diknas mengarahkan untuk mengarahkan supaya kita ada kerjasama dengan siapa MOU dengan siapa dan dari pihak PLA memilih untuk ke puskesmas dan psikolog itu yang lebih dipentingkan untuk anak-anak.” (Hasil wawancara di PLA Kota Malang pada tanggal 13 Mei 2016)

Kerjasama yang dijalin oleh PLA Kota Malang dengan puskesmas dan psikolog untuk kepentingan dan kebutuhan anak-anak autis. Kerjasama dilakukan dengan Puskesmas Arjowinangun dan psikolog dari UMM. Terkait dengan kesehatan terdapat 3 tim dari puskesmas yang terdiri dari, dokter gigi, dari dokter umum untuk kesehatan umumnya dan dokter gizi atau ahli gizi. Terkait kerjasama dengan psikolog dari Universitas Muhammadiyah Malang untuk melakukan *screening* lagi agar ada hasil yang dari ahlinya. Selain itu PLA mengadakan konsultasi individu bagi orang tua dengan psikolog untuk melihat perkembangan dari anaknya serta pemberian ilmu/materi seperti sosialisasinya atau penyuluhan tentang psikologi perkembangan anak untuk orang tua. Sosialisasi terkait ilmu untuk perkembangan anaknya bagaimana, serta cara mendidik anak di rumah dengan anak ABK (Anak Berkebutuhan Khusus). Kegiatan pemeriksaan kesehatan, sosialisasi maupun konsultasi bersama puskesmas serta psikolog dilakukan setiap bulan.

Pernyataan terkait kerjasama PLA dengan puskesmas dan psikolog UMM juga disampaikan oleh NA selaku Guru/Terapis PLA Kota Malang, yaitu sebagai berikut:

“Setiap bulan pertemuan orang tua, pemeriksaan kesehatan kerjasama dengan puskesmas sama psikolog dari Universitas Muhammadiyah Malang.” (Hasil wawancara tanggal di PLA Kota Malang pada tanggal 4 Mei 2016)

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa PLA Kota Malang melakukan kerjasama dengan Puskesmas Arjowinangun serta Psikolog dari Universitas Muhammadiyah Malang untuk kepentingan maupun kebutuhan

anak autis yaitu terkait pemeriksaan kesehatan umum, kesehatan gigi, gizi dan sosialisasi/penyuluhan tentang perkembangan anak autis yang dibutuhkan orang tua.

4.2.2.2 Faktor Penghambat

Dalam pelayanan terdapat beberapa faktor yang menjadi penghambat pelaksanaannya, begitupula pelayanan pendidikan atau terapi edukatif di PLA Kota Malang. Kendala tersebut ada yang berasal dari dalam (internal) PLA sendiri maupun dari luar (eksternal).

4.2.2.2.1 Internal

Faktor-faktor dari internal yang menghambat pelaksanaan pelayanan terapi pendidikan bagi anak autis di PLA Kota Malang yaitu:

a) Kurangnya Tenaga Guru/Terapis

Kurangnya tenaga guru/terapis yang menyebabkan terdapatnya daftar tunggu bagi peserta didik yang mendaftar karena kemajuan perkembangan anak berbeda-beda tidak semua bisa langsung di kelas transisi. Hal ini didasarkan pada hasil wawancara dengan AL selaku Wakil Pimpinan PLA Kota Malang:

“Kalau kendala untuk guru itu karena banyaknya yang daftar guru ya mbak yang kepingin sekolah disini yang bener-bener anak autis sebetulnya kita juga masih kekurangan guru jadi adanya daftar tunggu itu tadikan kita karena guru kita sudah terbatas dan untuk dialihkan ke transisi mungkin anaknya juga masih belum bisa. Sebetulnya kalau kita mau menerima semuanya tanpa daftar tunggu itu iya saja tapi karena kita memang tenaganya masih kurang jadi ya kita bisanya begitu masian jadi untuk yang mampu diikutkan sama-sama cukup di *one on one* baru kita transisikan.” (Hasil wawancara di PLA Kota Malang tanggal 13 Mei 2016)

Terbatasnya tenaga guru/terapis menjadi kendala tersendiri bagi PLA untuk memberikan pelayanan terapi edukasi bagi anak-anak autisme di Kota Malang maupun daerah sekitarnya. Dalam memberikan pelayanan, terapis disesuaikan dengan guru/terapis yang ada. Orang tua yang mendaftar harus sabar untuk daftar tunggu sampai ada jadwal guru/terapis yang bisa menangani. Seperti apa yang disampaikan oleh B salah satu Wali Murid di PLA Kota Malang, sebagai berikut:

”Dulu jam tunggu padat karena guru juga terbatas, tapi saya nunggu berapa minggu langsung dipanggil tapi masuk siang, kalau pagi kosong saya minta pagi, karena ya masuk yang ada anak inklusif jadi dia inklusi saya masuki jamnya dia masuk siang. Pagi siang sama aja, anak kecil siang ngantuk tapi yang sudah sekolah di inklusi dia ngambil yang siang.” (Hasil wawancara di PLA Kota Malang pada tanggal 4 Mei 2016)

Kekurangan guru/terapis yang mengakibatkan banyaknya daftar tunggu juga disampaikan oleh salah satu Guru/Terapis PLA Kota Malang NA, sebagai berikut:

“Kekurangan guru terapisnya sama yang ahli dalam bidang-bidangnya fisio, wicara, okupasi sudah ada salah satu yang enggak ada itu okupasi, maren ada cuman diambil rumah sakit jadi kosong. Jadi sekarang masih kosong. Kekurangan terapisnya karena banyak yang daftar tunggu otomatis harus nambah guru/terapisnya itu kendalanya, lainnya insyaAllah tidak ada, meskipun masih 4 tahun bertahan ya.” (Hasil wawancara di PLA Kota Malang pada tanggal 4 Mei 2016)

Hal yang sama juga disampaikan oleh salah satu Wali Murid PLA Kota Malang W yang menyatakan yaitu:

“Kurang guru, lebih ditingkatkan gurunya, kalau fasilitas saya kira sudah tapi kalau gurunya kurang, tapi muridnya meningkat tapi daftar tunggu mbak ya, enggak ada gurunya ya suruh nunggu yang daftar-daftar, lawong yang ada ini saja banyak yang mungkin enggak dipanggil karena gurunya kurang. Kalau gurunya banyak mungkin

bisa terima banyak wong tempatnya besar tiap kelas itu saja berapa tapi banyak yang kosong gini ini karena enggak ada guru masak didobel-dobel semuakan kasihan anak-anak. Kalau yang dulu menangi (pernah) saya satu-satu mbak, terus dipijeti satu-satu ini kelemahannya dimana sekarang enggak ada. Dulu banyak, ada yang pindah di RSU (Rumah Sakit Umum) ada yang jadi PNS (Pegawai Negeri Sipil).” (Hasil wawancara di PLA Kota Malang pada tanggal 11 Mei 2016)

Dapat disimpulkan bahwa terbatasnya dan kekurangan tenaga guru/terapis menjadi faktor penghambat dalam pelayanan terapi edukasi di PLA Kota Malang yang disisi lain murid/anak yang terapi dan mendaftar meningkat. Guru/terapis di PLA dulu banyak tetapi sekarang semakin berkurang karena ada yang diangkat Pegawai Negeri Sipil (PNS) sehingga pindah tugas baik ke Rumah Sakit Umum (RSU) maupun tempat lain. Hal tersebut berakibat adanya daftar tunggu bagi anak autisme yang mendaftar untuk terapi di PLA Kota Malang. Pendaftar yang masuk daftar tunggu harus menunggu ada jam kosong/jadwal kosong bagi terapis untuk mendapatkan pelayanan terapi di PLA Kota Malang.

b) Status Kelembagaan

Selain kurangnya tenaga guru/terapis yang menjadi faktor penghambat internal yaitu status kelembagaan dari PLA Kota Malang sendiri yang masih belum jelas. Penjelasan ini diambil dari hasil wawancara dengan EM selaku Guru/Terapis PLA Kota Malang, yaitu sebagai berikut:

“Harapannya itu pemerintah lebih ada perhatianlah ya, perhatian dalam arti apa karena apa, PLA sendiri punya pemerintah tapi statusnya saja belum jelas gitu lo, dari tingkat pusat sama daerah jadi masih terombang-ambing gitu lo, antara masuk UPT (Unit Pelaksana Teknis) apa bentuk layanan itu naungan apa ya pusat layanan autisme

itu belum. Dikatakan sekolah ya bukan sekolah, seharusnya masuk UPT, kalau dari PKLK Pusat sih menyarankan UPT. Masalahnya pusat itu membangun ini tapi nanti operasionalnya tetap diarahkan ke daerah masing-masing, sebenarnya dari pusat layanan autis itu kan rencana pemerintah itu mendirikan sekitar 33 jadi masing-masing provinsi itu sebenarnya ada Pusat Layanan Autis (PLA). La itu mungkin pendanaannya dari awalnya dari pusat tapi untuk selanjutnya diatur oleh daerah masing-masing.” (Hasil wawancara tanggal di PLA Kota Malang pada tanggal 13 Mei 2016)

Status PLA saat ini masih berbentuk lembaga dibawah pengawasan Diknas namun belum berbentuk Unit Pelaksana Teknis (UPT). Pihak PKLK pusat menyarankan untuk berbentuk upt, Pemerintah Pusat telah membangun PLA tetapi untuk pengelolaannya seperti apa dikembalikan kepada daerah masing-masing. Pernyataan tersebut didukung oleh salah satu Guru/Terapis PLA Kota Malang SH yang menyatakan sebagai berikut:

“Status mengambang dalam artian mengacu Diknas atau mengacu pada UPT (Unit Pelaksana Teknis), itu kan masih belum jelas kalau UPT yang mungkin yang mengelola Jawa Timur/Provinsi. Harapan PLA statusnya lebih jelas, maksudnya selama ini kan dalam naungan lembaga dulu kan Jawa Timur akhirnya diserahkan ke Pemkot Malang sebelumnya provinsi terus diambil Pemkot Malang pada waktu itu pemerintahan yang lama, sama Diknas Kota Malang memberanikan diri untuk melakukan pendirian.” (Hasil wawancara di PLA Kota Malang pada tanggal 3 Mei 2016)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut diatas dapat diketahui bahwa status lembaga PLA Kota Malang masih belum jelas apakah UPT atau bagaimana. Hal tersebut membutuhkan perhatian dari Pemerintah Kota Malang sehingga kelangsungan perkembangan lembaga PLA dapat berjalan dengan baik serta berdampak positif bagi peserta didik maupun guru/terapis dan para pegawai.

4.2.2.2 Eksternal

Faktor dari eksternal yang menjadi penghambat pelaksanaan pelayanan terapi edukasi bagi anak autis di Pusat Layanan Autis Kota Malang, yaitu orang tua yang kurang mau bekerja sama atau menyerahkan terapi sepenuhnya ke guru/terapis di PLA yang hal tersebut memberikan dampak negatif kepada anak yang menjadi mudah marah atau *tantrum*. Dalam pelayanan terapi bagi anak autis perlu adanya kerja sama yang baik dengan orang tua untuk mengikuti perkembangan anaknya serta melakukan kegiatan yang disarankan atau diberikan guru/terapis di PLA. Penjelasan berdasarkan hasil wawancara dengan SH selaku Guru/Terapis Pusat Layanan Autis Kota Malang, sebagai berikut:

“Hambatan ada beberapa orang tua yang tidak mau bekerjasama tidak kontrol seperti lepas tangan diserahkan semua ke PLA, akhirnya anak *tantrum* atau marah-marah.” (Hasil wawancara di PLA Kota Malang tanggal 3 Mei 2016)

Pernyataan tersebut senada dengan yang disampaikan oleh salah satu Guru/Terapis PLA Kota Malang lainnya yaitu EM, sebagai berikut:

“Kalau untuk saat ini ya alhamdulillah bisa kita lakukan semua cuman kendala yang kita rasakan cenderung dari luarnya daripada dari dalamnya kalau diluarnya ya cenderung ke orang tuanya. Ya kebanyakan orang tuanya ya itu pembelajaran kayaknya enggak diulang lagi di rumah. Mungkin ya enggak disini saja mungkin mbak *interview* atau melihat di *center-center* lain ya mungkin hampir sama masalahnya ya itu orang tua sekedar memasrahkan anaknya ke lembaga, jadi keterlibatan orang tua kayak kurang, tidak semua orang tua punya semangat untuk anaknya harus bisa harus gini kayak gitu belum kayaknya. Dari buku penghubung ya bisa diketahui juga orang tua yang nulis, yang enggak, yang pembelajaran atau enggak

kelihatan sekali.” (Hasil wawancara di PLA Kota Malang tanggal 13 Mei 2016)

Dalam kegiatan seperti melakukan atau mempraktekkan terapi di rumah tidak dilakukan oleh semua orang tua, masih terdapat beberapa sikap orang tua yang kurang bekerjasama dimana tidak melakukan/mempraktekkan terapi di rumah kembali dan tidak mencatat kegiatan maupun permasalahan atau kendala pembelajaran/terapi di rumah tersebut dalam buku penghubung sebagai penghubung komunikasi dan pantauan guru/terapis untuk orang tua dan anaknya di rumah. Tentu hal ini menjadi salah satu penghambat dalam pelaksanaan pelayanan terapi edukasi anak autis di PLA Kota Malang.

4.3 Analisis Data

Berdasarkan pada hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, analisis data rumusan masalahnya sebagai berikut:

4.3.1 Pelayanan Pendidikan Bagi Anak Autis dalam Upaya Mengembangkan Potensi dan Kemampuan anak pada PLA Kota Malang

Definisi pelayanan publik menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Definisi pelayanan publik tersebut telah menjelaskan bahwa setiap warga berhak mendapat pelayanan baik barang maupun jasa.

Penyelenggaraan pelayanan publik perlu memperhatikan dan menerapkan prinsip, standar, pola penyelenggaraan, biaya, pelayanan bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balita, pelayanan khusus, biro jasa pelayanan, tingkat kepuasan masyarakat, pengawasan penyelenggaraan, penyelesaian pengaduan sengketa serta evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik (Rochmah, 2012:10).

Anak berkebutuhan khusus memerlukan layanan pendidikan yang spesifik yang berbeda dengan anak-anak pada umumnya. Anak berkebutuhan khusus ini memiliki apa yang disebut dengan hambatan belajar dan hambatan perkembangan, dimana anak autisme termasuk pada anak berkebutuhan khusus. Anak autisme memerlukan layanan pendidikan yang sesuai dengan hambatan belajar dan hambatan perkembangannya.

Amanat dalam Undang-Undang Dasar 1945 pasal 31 ayat 1 yang berbunyi yaitu setiap warga negara berhak mendapat pendidikan. Sesuai dengan amanat dalam Undang-Undang tersebut, salah satu jenis pendidikan menurut Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional No. 20 Tahun 2003 pasal 15 menyebutkan bahwa jenis pendidikan mencakup salah satunya yaitu pendidikan khusus. Pemerintah mendefinisikan pendidikan khusus seperti tertuang pada pasal 32 ayat (1) Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, sebagai berikut: "Pendidikan khusus merupakan pendidikan bagi peserta didik yang memiliki tingkat kesulitan dalam mengikuti proses pembelajaran karena kelainan fisik, emosional, mental, sosial dan atau memiliki potensi kecerdasan dan bakat

istimewa. Pendidikan khusus adalah lembaga pendidikan yang menyelenggarakan program pendidikan bagi anak berkebutuhan khusus.

Berdasarkan definisi pelayanan publik dapat dinyatakan bahwa Pusat Layanan Autis (PLA) merupakan lembaga pemberi pelayanan, dimana (PLA) memberikan pelayanan pendidikan bagi anak autis untuk tumbuh dan mengembangkan potensinya. Pusat Layanan Autis (PLA) merupakan salah satu lembaga pelayanan publik khususnya lembaga terapi milik pemerintah, dimana sebelumnya pelayanan terapi anak autis banyak dilakukan di *center-center* swasta. Mengacu pada jenis-jenis pelayanan publik menurut Hardiyansyah (2011:23) pelayanan terapi di PLA Kota Malang termasuk dalam pelayanan jasa. Pusat Layanan Autis (PLA) memberikan pelayanan terapi untuk anak autis yang didalamnya terdapat pendidikan/edukasi, sehingga dapat dikatakan pelayanan terapi di PLA yaitu terapi edukatif.

Menurut Abdul Hadits dalam bukunya “Pendidikan Anak Berkebutuhan khusus Autistik” sebagaimana yang dikutip oleh Khotimah (2009:23-26) mengistilahkan dengan layanan pendidikan, yakni meliputi: layanan pendidikan awal dengan program intervensi dini, dengan program terapi penunjang dan layanan pendidikan lanjutan. Sesuai dengan teori tersebut dan berdasarkan hasil penelitian pelayanan terapi edukasi di PLA Kota Malang terdapat layanan pendidikan awal dengan program intervensi dini maupun dengan program terapi penunjang seperti terapi wicara, okupasi, fisioterapi serta perilaku. Layanan pendidikan lanjutan terdapatnya kelas/kelompok transisi untuk persiapan bagi anak yang mampu untuk

sekolah di inklusi maupun sejenisnya. Berdasarkan penyajian data pelayanan di PLA Kota Malang sebelumnya berikut ini akan dipaparkan terkait pembahasan fokus penelitian, sebagai berikut:

4.3.1.1 Persyaratan dalam Menerima Pelayanan

Persyaratan dalam pelayanan berkaitan dengan perolehan menerima pelayanan bagi penerima pelayanan maupun masyarakat yang mendaftarkan diri, agar memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan oleh pemberi pelayanan, baik berupa persyaratan teknis dan atau persyaratan administratif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Persyaratan menjadi salah satu standar pelayanan yang harus dimiliki oleh lembaga penyelenggara pelayanan publik. Persyaratan dalam Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Kepmenpan Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi persyaratan pelayanan yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya. Persyaratan yang mudah dapat memperlancar proses pelayanan. Berdasarkan pada Kepmenpan No. 25 Tahun 2004, pelayanan di PLA Kota Malang sesuai dengan jenis pelayanannya. Dimana sebagai lembaga pemberi layanan terapi anak autis jelas bahwa yang menerima layanan merupakan anak yang memiliki autis. Sehingga pelayanan yang diberikan merupakan yang diperlukan untuk perkembangan anak autis.

Menurut Dwiyanto (2008:236) ada tiga indikator yang dapat digunakan untuk mengukur transparansi pelayanan publik. Indikator pertama adalah mengukur tingkat keterbukaan proses penyelenggaraan pelayanan publik. Penilaian terhadap tingkat keterbukaan disini meliputi seluruh proses pelayanan publik, termasuk didalamnya adalah persyaratan, biaya dan waktu yang dibutuhkan serta mekanisme atau prosedur pelayanan yang harus dipenuhi beserta alasan diperlukannya persyaratan itu dalam proses pelayanan. Banyak pelayanan publik yang persyaratannya tidak diketahui secara pasti oleh warga pengguna.

Berangkat dari teori tersebut, persyaratan di PLA Kota Malang diketahui oleh orang tua berdasarkan nama lembaga yang merupakan Pusat Layanan Autis sehingga yang mendapatkan pelayanan di sana yaitu anak yang memiliki autis dengan usia 3 tahun sampai usia SMP (Sekolah Menengah Pertama) antara 12-15 tahun, selain itu tidak ada persyaratan lainnya. Terkait persyaratan umur maupun umur yang menjadi prioritas terdapat pada Standar Operasional dan Prosedur (SOP) penerimaan peserta didik baru PLA, berdasarkan pengamatan peneliti SOP yang terdapat persyaratan umur yang menjadi prioritas tidak dipasang/ditempel pada papan pengumuman. SOP PLA yang dipasang terkait pemberian pelayanannya. Oleh karena itu, transparansi pelayanan publik terkait persyaratan yang harus diketahui kurang sesuai dengan teori diatas, hal ini karena diatas usia 12 maupun 15 tahun dapat terapi di PLA apabila

pernah terapi sebelumnya karena adanya PLA sangat diperlukan oleh para orang tua/masyarakat yang memiliki anak/kerabat yang autis.

Berdasarkan pasal 34 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan bahwa pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku salah satunya tidak mempersulit, dapat dikatakan persyaratan di PLA Kota Malang cukup jelas. Dimana untuk mendapat pelayanan terapi yaitu anak benar memiliki autis serta usia anak autis 3 tahun sampai usia SMP antara 12-15 tahun, diatas usia tersebut harus pernah terapi sebelumnya. Hal tersebut sesuai pada Standar Operasional Prosedur (SOP) Penerimaan Siswa Baru PLA Kota Malang bahwa usia anak 2 sampai 12 tahun tersebut menjadi prioritas penerimaan. Selain persyaratan tersebut tidak ada syarat lainnya. Dimana mengetahui persyaratan merupakan tahap awal untuk proses pelayanan berikutnya seperti prosedur atau mekanismenya. Peneliti menyimpulkan di PLA Kota Malang transparansi terkait persyaratan umur yang menjadi prioritas kurang di publikasi namun PLA Kota Malang tidak memiliki persyaratan yang rumit dan cukup jelas dimana persyaratan yang ada terkait umur saja. Hal tersebut sesuai dengan prinsip pelayanan maupun standar pelayanan sehingga para orang tua di Kota Malang dan sekitarnya dapat dengan mudah memasukkan anaknya yang autis untuk mengikuti terapi di PLA Kota Malang.

4.3.1.2 Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Menurut Kamaruddin prosedur pada dasarnya adalah suatu susunan yang teratur dari kegiatan yang berhubungan satu sama lainnya dan prosedur-prosedur yang berkaitan melaksanakan dan memudahkan kegiatan utama dari suatu organisasi (Kusuma, 2014:125). Mekanisme ataupun prosedur salah satu aspek penting dalam suatu pelayanan. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah menetapkan 14 unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat, yang salah satunya prosedur pelayanan. Prosedur pelayanan yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.

Pelayanan di Pusat Layanan Autis (PLA) memiliki prosedur maupun mekanisme sendiri pelayanan dari mulai pendaftaran orang tua mengisi formulir, kemudian sesuai jadwal mengikuti *screening*, anak autis yang memiliki usia 3 tahun sampai usia SMP (12-15 tahun) dapat terapi di PLA berdasarkan hasil *screening*, dilanjutkan observasi, kemudian langsung mengikuti pelayanan terapi disana. Prosedur pendaftaran dan alur pelayanan di PLA Kota Malang cukup mudah dimengerti orang tua. Prosedur tersebut sesuai dengan definisi prosedur pelayanan dalam Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) bahwa kesederhanaan alur pelayanan bagi masyarakat/orang tua anak.

Kesederhanaan pelayanan dari mulai pendaftaran sampai proses pelayanan terapi dapat memperlancar jalannya pelayanan terapi di PLA Kota Malang.

Salah satu prinsip pelayanan menurut Lovelock yang dikutip oleh Daryanto dan Setyobudi (2014:143-144), yaitu *Reliable* (handal), kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dapat tepat dan memiliki kejelasan. Berangkat dari teori tersebut pelayanan terapi di PLA Kota Malang dilakukan secara terintegrasi dan berjalan secara kondusif. Program serta kurikulum pelayanan terapi edukasi di PLA disesuaikan dengan kebutuhan maupun kemampuan setiap anak. Kegiatan pelayanan terapi di PLA setiap harinya terjadwal sehingga kegiatan terapi berjalan sesuai jadwal atau alurnya. Pelayanan terapi yang dilakukan PLA Kota Malang dapat dikatakan telah melakukan pelayanan dengan cukup tepat serta memiliki kejelasan dan sesuai dengan SPM (Standar Pelayanan Minimal) PLA tentang standar pengelolaan klien bahwa pengelolaan klien didasarkan pada alur layanan PLA.

Pelayanan terapi di PLA sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) masing-masing yang telah dibuat PLA dari mulai pendaftaran penerimaan siswa baru, pelaksanaan *screening*, dan pembuatan PPI (Program Pembelajaran Individual). Pelayanan terapi di PLA Kota Malang yang mengacu pada SPM (Standar Pelayanan Minimal) dan Standar Operasional Prosedur (SOP) tersebut sesuai dengan Pasal 34 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan

Publik yang menyebutkan bahwa pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku salah satunya yaitu tidak menyimpang dari prosedur. Dengan kata lain, pelayanan terapi di PLA Kota Malang cukup sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

Standar pengelolaan klien menyebutkan bahwa PLA membuat laporan kemajuan klien dan PLA menyimpan rekam jejak layanan tiap klien, hal ini telah diterapkan oleh PLA Kota Malang. Terkait laporan kemajuan klien di PLA terdapat laporan hasil terapi persemester pada orang tua, selain itu program yang disesuaikan dengan perkembangan anak, dan terdapatnya *rolling* bagi terapis/guru dengan dibekali laporan persemester perkembangan anak sebelumnya. Hal tersebut menunjukkan bahwa PLA menyimpan rekam jejak anak terapi disana dengan baik. Dengan demikian dapat disimpulkan PLA memiliki mekanisme/prosedur tersendiri serta mudah dimengerti orang tua karena tahapannya tidak terlalu rumit dan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan SPM. Hal ini sesuai dengan standar pelayanan dimana PLA dalam memberikan pelayanan baik terapis/guru maupun pegawai telah berusaha melakukan tanggungjawab dengan baik. Sistem, mekanisme dan prosedur merupakan tahapan yang sangat penting dari suatu pelayanan, karena dengan prosedur dapat dilihat seperti proses pelayanan berjalan mencapai tujuannya. Kesederhanaan alur layanan maupun prosedur PLA Kota Malang dapat mempermudah dan memperlancar terselenggaranya

pelayanan terapi edukasi dalam mencapai tujuannya, terutama demi perkembangan anak autis menjadi lebih baik.

4.3.1.3 Biaya/Tarif

Biaya pelayanan merupakan biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Dwiyanto (2012:38) menyatakan bahwa standar biaya diperlukan bagi warga pengguna untuk mendapatkan pelayanan publik. Standar biaya sangat penting karena ketidakpastian biaya sangat mempengaruhi perilaku warga dalam mengakses layanan. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah menetapkan 14 unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang salah satu unturnya yaitu kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh pelayanan. Pusat Layanan Autis (PLA) Kota Malang merupakan lembaga terapi untuk anak autis milik pemerintah sehingga biaya pelayanannya harus dapat terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat yang memiliki anak maupun keluarga autis agar mendapat layanan terapi di PLA Kota Malang tersebut.

Berangkat dari teori dan Kepmenpan tersebut biaya yang dikeluarkan oleh orang tua untuk biaya terapi di PLA Kota Malang cukup terjangkau. Bagi orang tua yang kurang mampu bisa meminta keringanan

serta ada pula yang gratis. Oleh karena itu, biaya pelayanan terapi anak autis di PLA Kota Malang terjangkau untuk masyarakat yang memiliki anak maupun keluarga yang terkena autis. Dapat disimpulkan bahwa biaya pelayanan di PLA Kota Malang cukup terjangkau dan sesuai dengan standar pelayanan serta tujuan dari pelayanan publik itu sendiri, dimana pelayanan dapat terjangkau oleh semua lapisan masyarakat.

4.3.1.4 Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas

Fasilitas maupun sarana prasarana merupakan aspek yang sangat penting dalam menunjang terlaksananya suatu pelayanan. Sarana dan prasarana menjadi salah satu komponen dalam standar pelayanan publik. Terkait dengan sarana dan prasarana, salah satu aspek pada prinsip-prinsip pelayanan publik dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 yaitu kenyamanan, dalam hal ini lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, rapi, bersih, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain. Berangkat dari peraturan tersebut lingkungan pelayanan di Pusat Layanan Autis (PLA) Kota Malang memiliki lingkungan yang nyaman, bersih, rapi, sehat, tenang, serta dilengkapi fasilitas parkir yang luas, toilet yang bersih, tempat ibadah, ruang tunggu yang bersih serta rapi dan gazebo. Lingkungan pelayanan di PLA Kota Malang memiliki kenyamanan sesuai dengan salah satu aspek prinsip pelayanan publik kenyamanan.

Menurut Moenir sebagaimana yang dikutip oleh Kusuma (2014:125) sarana adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan dan juga dalam rangka kepentingan yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja. Standar pelayanan dalam Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada salah satu aspek yaitu sarana prasarana disebutkan bahwa penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik. Selain itu, Prinsip-prinsip pelayanan publik dalam Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 mencakup aspek-aspek yang salah satunya yaitu kelengkapan sarana dan prasarana, yaitu ketersediaan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya, termasuk pula penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

Berdasarkan pada teori dan peraturan tersebut sarana dan prasarana yang tersedia di PLA Kota Malang sudah cukup lengkap untuk menunjang pelayanan terapi bagi anak autisme. Setiap ruangan memiliki sarana prasarana sesuai dengan kebutuhan dan fungsi ruang terapi. Berdasarkan data hasil penelitian PLA Kota Malang belum memiliki 2 ruangan dari 27 ruangan yang diperlukan. Standar Pelayanan Minimal (SPM) PLA (Kerjasama antara PLB UNESA (Universitas Negeri Surabaya) dengan Direktorat PKLK Dikdas Kemdikbud) terdapat beberapa aspek standar diantaranya memiliki ruang administrasi dan



staff, memiliki musholla, ruang intervensi, ruang konsultasi/koordinasi, ruang kamar mandi, media pembelajaran akademik, media pembelajaran, keterampilan bina diri serta ruang khusus. Sarana prasarana maupun fasilitas di PLA Kota Malang sesuai dengan beberapa aspek standar sarana prasarana pada SPM tersebut. Ruangan yang belum ada diantaranya, kantin dan ruang UKS (Unit Kesehatan Sekolah).

Fasilitas telekomunikasi seperti *website* PLA Kota Malang punya alamat *websitenya* yaitu plakotamalang.sch.id, namun pengelolaan *websitenya* masih belum optimal, dimana *website* tersebut tidak bisa diakses atau masih mati. Sehingga perlu untuk diperbaiki serta ditingkatkan pengelolaan *websitenya* agar dapat berfungsi secara optimal baik bagi guru/terapis, orang tua serta masyarakat terkait perkembangan dan kegiatan pelayanan PLA Kota Malang dan informasi lain yang terkait. Terdapatnya sarana dan prasarana maupun fasilitas yang lengkap dapat mempermudah terselenggaranya pelayanan dengan lancar.

Pelayanan dari sebuah lembaga dapat dikatakan baik apabila kualitas pelayanannya memang baik. Kualitas pelayanan menurut Zeithaml-Parasuraman-Berry seperti yang dikutip oleh Pasolong (2008:135), untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Salah satu dimensi *servqual* yaitu *tangibles* dimana

kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.

Menurut teori tersebut sarana prasarana fisik PLA Kota Malang sudah terdapat sarana prasarana fisik tersebut baik perkantoran untuk guru/terapis, Tata Usaha (TU), komputer untuk administrasi, ruang tunggu orang tua serta ruang informasi di depan dekat ruang tunggu orang tua, dengan fasilitas serta sarana prasarana yang memadai dan baik pelayanan dapat berjalan dengan baik dalam mencapai tujuan. Kualitas pelayanan di PLA Kota Malang dilihat dari dimensi pelayanan berupa sarana fisik sudah baik. Dapat peneliti simpulkan bahwa, sarana prasarana di PLA Kota Malang sudah cukup lengkap dan memadai sesuai dengan SPM maupun standar pelayanan namun sarana prasarana telekomunikasi berupa *website* perlu perbaikan dalam pengelolaannya agar dapat secara optimal penggunaannya dalam menunjang pelayanan terapi di PLA Kota Malang.

4.3.1.5 Kompetensi Pelaksanaan

Pelayanan publik dapat berjalan dengan baik dan maksimal tergantung pada pelaksana dan kompetensi pelaksananya. Kompetensi maupun potensi pelaksana pelayanan yang sesuai dengan bidang akan membuat pelayanan berjalan dengan optimal sesuai dengan tujuan. Begitu sebaliknya, apabila potensi/kompetensi pelaksana tidak sesuai dengan bidang maka pelayanan yang diberikan tidak bisa optimal sesuai dengan yang diharapkan/dibutuhkan. Kompetensi pelaksanaan termasuk

dalam salah satu standar pelayanan yang menjadi pedoman bagi lembaga penyelenggara pelayanan publik. Standar pelayanan pada Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyebutkan bahwa kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Berangkat dari standar pelayanan tersebut pelayanan di PLA yang menangani terapi untuk anak autisme, diperlukan orang-orang yang kompeten dibidang tersebut, serta menurut Lovelock yang dikutip Daryanto dan Setyobudi (2014:143-144) juga menyatakan bahwa prinsip perilaku dan kemampuan pegawai harus diperhatikan agar kualitas pelayanan dapat dicapai. Terapis maupun guru-guru di PLA memiliki kompetensi sesuai dengan bidang ini dan dalam perekrutannya juga memiliki standar seperti lulusan psikologi, PLB (Pendidikan Luar Biasa) maupun lulusan terapi seperti fisioterapi, okupasi, perilaku serta wicara. Perekrutan pegawai sesuai dengan kompetensi yang dimiliki dapat meningkatkan profesionalitas dalam melaksanakan pelayanan publik. Oleh karena itu, pelayanan terapi di PLA dapat berjalan dengan optimal, selain itu terapis/gurunya dapat mengerti dengan baik bagaimana menerapi anak autisme dengan tepat dan baik dengan adanya rekam jejak setiap anak terapinya.

Berdasarkan hasil penelitian, terlihat bahwa terapis/guru melakukan terapi dengan sabar dan telaten serta disiplin. Terapis/guru di PLA

memiliki catatan riwayat perkembangan anak terapinya sehingga dapat memahami dan mengerti perilaku anak didiknya dengan cukup baik dan tidak begitu kesulitan meskipun di *rolling* per semester/pertahun. Hal ini sesuai dengan Pasal 34 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan bahwa pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku salah satunya profesional. Profesionalitas guru/terapis di PLA dapat menjadikan pelayanan terapi berjalan secara baik dan optimal.

Pelayanan yang diberikan oleh terapis/guru di PLA Kota Malang yang disiplin, ramah, telaten serta profesional sesuai dengan salah satu aspek prinsip pelayanan publik dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 mencakup aspek-aspek yaitu kedisiplinan, kesopanan dan keramahan dimana pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas. Sikap yang dimiliki oleh guru/terapis yang sopan, ramah tersebut juga sesuai dengan Pasal 34 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan bahwa pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku salah satunya santun dan ramah.

Kepmenpan No. 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah menetapkan 14 unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), salah satunya yaitu kemampuan

petugas pelayanan. Kemampuan petugas layanan yang dimaksud yaitu, tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan pada peraturan tersebut terapis/guru di PLA Kota Malang memiliki keahlian dan keterampilan yang sesuai dengan yang dibutuhkan PLA Kota Malang, yang dilihat dari spesifikasi pendidikan serta pengalaman dan pembekalan Diklat (Pendidikan dan Pelatihan) yang diselenggarakan oleh Dinas Pendidikan Kota Malang.

Menurut Zeithaml-Parasuraman-Berry seperti yang dikutip oleh Pasolong (2008:135), untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi *servqual* tersebut salah satunya *emphaty*, yaitu sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen. Berangkat dari teori tersebut serta berdasarkan hasil observasi para terapis/guru PLA Kota Malang memiliki sikap yang cukup tegas namun mereka dengan sabar dan telaten (penuh perhatian) dalam menerapi anak-anak terapinya. Dapat disimpulkan bahwa, terapis/guru di PLA Kota Malang telah memiliki profesionalitas maupun tanggungjawab terhadap pelayanan yang dilakukan serta kompetensi yang sesuai untuk melakukan pelayanan terapi anak autis, selain itu sikap yang sabar, tegas dan ramah, sehingga kompetensi pelaksanaan pelayanan terapi di PLA Kota Malang sudah cukup baik.

4.3.1.6 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Manfaat yang diperoleh dengan adanya standar pelayanan menurut Lembaga Administrasi Negara (2003), salah satunya dengan adanya standar pelayanan yang telah ditetapkan ini diharapkan unit-unit penyedia jasa pelayanan untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat secara transparansi dan akuntabilitas. Penanganan pengaduan, saran dan masukan merupakan salah satu aspek standar pelayanan publik. Penanganan pengaduan, saran dan masukan setiap penyelenggara pelayanan publik maupun lembaga memilikinya untuk bahan evaluasi kinerja pelaksana maupun lembaganya.

Kesetaraan antara posisi tawar pemerintah sebagai penyedia pelayanan dengan masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik dapat diwujudkan melalui mekanisme *voice*. Sistem penanganan pengaduan menjadi suatu bentuk pendekatan mekanisme *voice* yang dilakukan masyarakat dalam merespon pelayanan yang mereka terima dengan cara menyampaikan aspirasi, keluhan atas pelayanan yang ada, serta menjadi satu bagian dari sistem penyelenggaraan pelayanan publik (Wibowo, 2007:54). Dwiyanto menyatakan bahwa tersedianya ruang untuk menyampaikan aspirasi (*voice*) dalam bentuk pengaduan dan protes terhadap jalannya penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan publik akan sangat penting peranannya bagi upaya perbaikan kinerja tata pemerintahan secara keseluruhan (Wibawa, 2009:153). Dalam Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003, untuk menampung pengaduan, unit

pelayanan wajib menyediakan saluran pengaduan misalnya: kotak pengaduan, loket pengaduan, bisa juga melalui *call center*, *hotline*, atau melalui media massa seperti radio, koran dan lain-lain.

Berangkat dari teori dan peraturan tersebut, di PLA Kota Malang pengaduan maupun saran disediakan kotak saran pada ruang tunggu orang tua, namun orang tua mengadukan saran serta kritik secara langsung pada saat menjemput maupun saat diberitahukan perkembangan anaknya seperti apa. Orang tua wali murid lebih senang membicarakan langsung saat orang tua menjemput anak didiknya daripada menulis di kotak saran yang telah disediakan, sehingga para terapis maupun guru menanggapi pengaduan saran, masukan maupun kritik secara langsung pada saat orang tua menyampaikannya. Hal tersebut salah satu untuk meningkatkan dan menjaga komunikasi yang baik antara orang tua dengan guru/terapis terkait perkembangan anak mereka.

Selain itu, terdapat buku penghubung untuk orang tua dimana sekarang orang tua terlebih dahulu yang mengisi. Pemanfaatannya terkait perkembangan anak selama di rumah. Namun penggunaannya oleh orang tua belum begitu optimal, sehingga perlu ditingkatkan dan buku penghubung dapat pula digunakan untuk sarana pengaduan saran dan masukan terkait pelayanan terapi di PLA Kota Malang.

Saran maupun kritik dari orang tua penting untuk meningkatkan pelayanan terapi dan mutu pelayanan di PLA agar lebih baik lagi untuk kedepannya. Dengan demikian, penanganan pengaduan di PLA sesuai

dengan teori diatas, yaitu memberikan ruang untuk saran berupa kotak saran namun orang tua lebih suka menyampaikan secara langsung, sehingga penanganan pengaduan di PLA dilakukan secara akuntabel dan transparan, dimana penanganan pengaduan maupun saran yang secara langsung dapat langsung dijawab, direspon maupun dibicarakan dengan pimpinan sebelum keputusan diambil. Oleh karena itu, dapat disimpulkan orang tua/ wali murid di PLA Kota Malang menyampaikan keluhan kesah, kritik maupun saran dengan mudah begitupula penanganan maupun tanggapan dari para terapis/guru dapat secara langsung ditanggapi dengan cepat dan baik. Sehingga hal tersebut dapat membantu pelayanan terapi berjalan dengan optimal karena penanganan pengaduan serta saran salah satu aspek yang penting dalam suatu pelayanan untuk menilai kinerja pelaksana pelayanan.

4.3.1.7 Jaminan Pelayanan yang Memberikan Kepastian Pelayanan

Dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan

Pemerintah melalui Direktorat Pendidikan Khusus dan Layanan Khusus (PKLK) Dikdas Kemendikbud bekerjasama dengan Jurusan Pendidikan Luar Biasa (PLB) Universitas Negeri Surabaya membuat Standar Pelayanan Minimal (SPM) Pusat Layanan Autis (PLA) sebagai pedoman PLA dalam memberikan pelayanan terapi bagi anak-anak autis. Standar Pelayanan Minimal (SPM) memiliki pengertian umum yaitu SPM adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang

berhak diperoleh setiap pelanggan/masyarakat pengguna secara minimal.

Tujuan Penyusunan SPM yaitu ditujukan untuk:

- 1) Menjadi acuan bagi Pemerintah, Pemerintah Daerah, Dinas Pendidikan/Universitas dan lembaga lain terkait dalam rangka pembinaan dan pengembangan PLA agar memenuhi standar layanan publik.
- 2) Menjadi acuan bagi penyelenggara PLA dalam pengendalian mutu layanan yang diselenggarakan.
- 3) Mendorong terwujudnya penyelenggaraan PLA yang dikelola secara profesional, bermutu dan memenuhi standar layanan publik.

Pelayanan terapi di Pusat Layanan Autis (PLA) Kota Malang dilaksanakan dengan berpedoman pada Standar Pelayanan Minimal (SPM) PLA, sebagai lembaga pemberi layanan publik khususnya bagi anak autis PLA menyelenggarakan beberapa layanan yang sesuai standar pelayanan minimal seperti tujuan SPM agar penyelenggaraan PLA memenuhi standar layanan publik. Pelayanan di PLA Kota Malang sebagian telah sesuai dengan SPM seperti adanya *parenting* anak autis, sarana prasarana maupun pelaksanaan pelayanan seperti kerja sama dengan pihak lain, pengelolaan klien sesuai dengan alur layanan PLA. Namun ada yang masih belum dilaksanakan sesuai dengan SPM seperti status PLA yang didalam SPM berbentuk Unit Pelaksana Teknis (UPT) namun PLA Kota Malang belum berbentuk UPT, sehingga perlu dikaji terkait kelembagaannya agar PLA lebih berkembang dan maju kedepannya.

Selain berpedoman pada SPM (Standar Pelayanan Minimal), penyelenggaraan pelayanan di PLA Kota Malang juga berpedoman pada Standar Operasional dan Prosedur (SOP) yang telah ditentukan. Penyelenggaraan pelayanan mulai proses penerimaan siswa baru Pusat Layanan Autis Kota Malang (pendaftaran), penerimaan murid (pelaksanaan *screening*) pelaksanaan *screening* waktunya 1,5 jam sesuai pada SOP, dan pembelajaran siswa (pembuatan PPI (program pembelajaran individu)) mengacu pada SOP. Pasal 34 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan bahwa pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku salah satunya yaitu tidak menyimpang dari prosedur. Berdasarkan pada pasal tersebut serta dengan adanya SPM dan SOP, pelayanan guru/terapis di PLA Kota Malang dilaksanakan sesuai alur maupun prosedur layanan PLA. Jaminan pelayanan dilaksanakan sesuai standar pelayanan berkaitan dengan proses maupun prosedur pelayanan tersebut.

Pelayanan di PLA Kota Malang yang berpedoman pada Standar Pelayanan Minimal PLA serta Standar Operasional dan Prosedur yang telah dibuat tersebut, sesuai dengan salah satu dimensi kualitas pelayanan Menurut Zeithaml-Parasuraman-Berry seperti yang dikutip oleh Pasolong (2008:135), yaitu *reliability* dimana kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Dapat disimpulkan pelayanan yang diselenggarakan oleh PLA Kota Malang berpedoman pada SPM PLA dan SOP yang dapat dipertanggungjawabkan, sehingga orang tua pun akan

merasa tenang serta percaya dengan pelayanan terapi yang diberikan oleh PLA pada anaknya.

4.3.1.8 Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan dalam Bentuk Komitmen untuk Memberikan Rasa aman, Bentuk dari Bahaya, dan Resiko Keraguan

Menurut Zeithaml-Parasuraman-Berry seperti yang dikutip oleh Pasolong (2008:135), untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Salah satu dimensinya yaitu *Reliability*. *Reliability* yaitu kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Guru/terapis PLA Kota Malang memiliki komitmen memberikan pelayanan yang baik serta aman yang terlihat dari kedisiplinan kedatangan guru/terapis sebelum anak-anak datang yaitu jam 8 pagi kurang atau jam 7 lebih dan saat pulang mengantarkan anak langsung ke orang tua/yang menjemput, sehingga sikap guru/terapis mampu serta dapat dipercaya komitmennya dalam memberikan pelayanan yang nyaman dan aman bagi anak autis yang terapi di PLA Kota Malang.

Keputusan Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah menetapkan 14 unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat, beberapa diantaranya yaitu kejelasan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kepastian

jadwal pelayanan serta keamanan pelayanan. Berdasarkan Kepmenpan tersebut beberapa penyelenggaraan layanan di PLA Kota Malang telah sesuai, seperti kejelasan petugas pelayanan dan tanggungjawab petugas pelayanan dimana setiap guru/terapis PLA Kota Malang bertanggungjawab untuk memegang anak terapi sendiri-sendiri sehingga orang tua mengenal dengan jelas terapis yang bertanggungjawab atas terapi anaknya serta dapat dengan jelas mengerti perkembangan anaknya dari terapis/gurunya karena guru/terapis memiliki rekam jejak perkembangan anak terapinya.

Terkait jadwal pelayanan di PLA Kota Malang memiliki jadwal pelayanan yang jelas, dimana pelayanan dilakukan senin-jumat dibagi 2 sesi, senin-kamis sesi 1 pukul 08.00 – 11.00 WIB, sesi 2 pukul 12.00 – 15.00 WIB. Hari Jumat sesi 1 pukul 08.00 - 09.30 WIB, dan sesi 2 pukul 13.00 – 14.30 WIB. Sehingga orang tua dapat mengerti dengan pasti jadwal pelayanan dan jam berapa harus mengantar maupun menjemput anak mereka. Terkait keamanan pelayanan selain saat pulang anak diantar oleh terapisnya langsung pada orang tua/yang menjemput, guru/terapis datang lebih awal dari anak-anak datang/jam masuk sehingga anak datang sudah ada guru/terapis yang datang dengan begitu orang tua tidak cemas meninggalkan anaknya langsung. Terdapat pula pos penjaga/pos satpam yang menjaga keamanan di PLA. Dapat disimpulkan, keamanan dan keselamatan pelayanan terapi di PLA dapat terjaga serta dapat dipercaya oleh orang tua/wali murid terhadap keamanan dan keselamatan anaknya selama terapi yang dapat dilihat dari kedisiplinan serta sikap perhatian guru/terapis yang

bertanggungjawab dalam pelayanan serta terdapatnya *security* dan pos satpam untuk menjaga keamanan di lingkungan PLA Kota Malang.

4.3.1.9 Kemanfaatan Pusat Layanan Autis dalam Memberikan Pelayanan bagi Anak Autis

Menurut Kosasih (2012:45), autisme berasal dari kata *autos* yang berarti diri sendiri dan *isme* yang berarti aliran. Autisme berarti suatu paham yang tertarik hanya pada dunianya sendiri. Ada pula yang menyebutkan bahwa autisme adalah gangguan perkembangan yang mencakup bidang komunikasi, interaksi dan perilaku. Gejalanya mulai tampak pada anak sebelum mencapai usia tiga tahun. Sehingga anak-anak autis perlu pelayanan khusus untuk membantu serta meminimalisir gangguan yang dialami. Pusat Layanan Autis didirikan untuk menerapi anak autis sehingga dapat hidup secara mandiri.

Kurikulum bagi anak autistik dititik beratkan pada kemampuan dasar yaitu: (1) kemampuan dasar kognitif, (2) kemampuan dasar bahasa/komunikasi, (3) kemampuan dasar sensomotorik, (4) kemampuan dasar bina diri dan (5) sosialisasi. Apabila kemampuan dasar tersebut dapat dicapai oleh anak dengan mengacu pada kemampuan anak yang sebaya dengan usia biologi/ kalendernya, maka kurikulum dapat ditingkatkan pada kemampuan praakademik dan kemampuan akademik, meliputi kemampuan membaca, menulis dan matematika (berhitung) (Kurdi, 2009:22). Kurikulum yang ada dan program dibuat disesuaikan dengan kemampuan dan kebutuhan setiap anak.

Berangkat dari teori diatas, Pusat Layanan Autis (PLA) Kota Malang melakukan terapi edukasi, kurikulum yang ada di PLA Kota Malang sesuai dengan teori tersebut. Dimana terdapatnya terapi fisioterapi, okupasi, perilaku, wicara serta kelas klasikal di PLA Kota Malang dapat membentuk kemampuan dasar kognitif, kemampuan komunikasi, kemampuan sensomotorik, kemampuan dasar bina diri serta sosialisasi pada anak-anak autis di PLA Kota Malang. Selain itu terdapatnya kegiatan *one on one*, *one to two*, *one to three* dapat membangun komunikasi dua arah secara aktif dimana Hasdianah (2013:6-69) salah satu ciri anak autis dalam komunikasi yaitu terlambat berbicara, sehingga terdapatnya kelompok secara tidak langsung melatih anak untuk sosialisasi ke dalam lingkungan yang umum. Di PLA juga terdapat kegiatan untuk bina diri yang melatih anak untuk mengasah ketrampilan seperti memasak, menyanyi dan lain-lain.

Tujuan penanganan pada penyandang autisme yaitu:

- a. Membangun komunikasi dua arah yang aktif;
- b. Mampu melakukan sosialisasi ke dalam lingkungan yang umum dan bukan hanya dalam lingkungan keluarga;
- c. Menghilangkan dan meminimalkan perilaku tidak wajar;
- d. Mengajarkan materi akademik serta;
- e. Meningkatkan kemampuan bantu diri atau bina diri dan keterampilan lain.

Sesuai dengan tujuan diatas, anak autis yang mengikuti terapi edukatif di PLA mengalami perkembangan lebih baik atau positif secara bertahap,

meskipun setiap anak memiliki perkembangan yang berbeda-beda. Dimana perkembangan tersebut dapat dirasakan oleh para orang tua serta guru/terapisnya, dari yang tidak bisa berbicara menjadi bisa, dari yang takut maupun cuek dengan orang lain menjadi lebih mengenal temannya dan tidak takut lagi. Selain itu, berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pada tahun akademik 2015/2016 terdapat 13 anak yang sudah sekolah dari jumlah 42 anak yang mendapatkan pelayanan terapi di PLA Kota Malang.

Berdasarkan hal tersebut, terlihat bahwa pelayanan terapi di PLA memberikan manfaat bagi perkembangan tumbuh kembang serta keberlanjutan pendidikan maupun keterampilan anak-anak autis tersebut. Dimana dengan pelayanan terapi yang didapatkan anak-anak tersebut dapat beradaptasi maupun bersosialisasi dengan lingkungan sekolah maupun masyarakat. Namun perkembangan setiap anak berbeda-beda, lama mendapatkan pelayanan terapi di PLA juga tidak bisa ditentukan hal itu tergantung pada perkembangan anak serta peran orang tua. Meskipun dapat lanjut ke sekolah inklusi anak autis tetap dapat mengikuti atau mendapat pelayanan terapi edukasi di PLA Kota Malang karena tidak terdapat batas bagi anak autis mengikuti pelayanan terapi untuk meminimalisir sifat autismenya sehingga dapat hidup mandiri dan diterima oleh masyarakat.

Perkembangan anak autis yang terapi di PLA Kota Malang juga sesuai dengan tujuan pendidikan khusus PP No.17 Tahun 2010 yaitu bagi peserta

didik berkelainan bertujuan untuk mengembangkan potensi peserta didik secara optimal sesuai kemampuannya. Kesimpulannya yaitu pelayanan terapi edukatif di PLA telah memberikan manfaat maupun dampak positif bagi perkembangan anak terapi disana serta sesuai dengan tujuan untuk membantu tumbuh kembang anak agar mandiri serta memiliki kemampuan maupun ketrampilan.

4.3.1.10 Stakeholder dalam Pelayanan Pendidikan Bagi Anak Autis Pada Pusat Layanan Autis Kota Malang

Kegiatan maupun pelayanan publik pasti melibatkan *stakeholder* baik pemerintah, masyarakat maupun swasta untuk terlaksananya suatu kegiatan, program maupun pelayanan yang sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Begitupula PLA Kota Malang dalam pelaksanaan pelayanan terapinya melibatkan *stakeholder* seperti diantaranya terapis/guru, orang tua, pemerintah baik Pemerintah Pusat melalui Direktorat PKLK dan Pemerintah Kota Malang melalui Dinas Pendidikan, perguruan tinggi yaitu Universitas Muhammadiyah Malang (UMM), Puskesmas Arjowinangun, serta sekolah-sekolah inklusi di Kota Malang. Setiap *stakeholder* tersebut memiliki perannya masing-masing dalam menunjang perkembangan dan pendidikan anak, mengelola maupun mengoperasikan PLA Kota Malang.

Terapis/guru sendiri memiliki peran dalam memberikan pelayanan terapi terbaik bagi anak terapinya. Prinsip yang diperhatikan bagi penyelenggaraan pelayanan publik menurut Lovelock yang dikutip oleh Daryanto dan Setyobudi (2014:143-144), diantaranya yaitu *reliable*

(handal), kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dapat tepat dan memiliki keajegan, *responsiveness* yaitu rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan, *assurance* (jaminan) yaitu pengetahuan, perilaku dan kemampuan pegawai serta *empathy* yaitu perhatian perorangan pada pelanggan. Berangkat dari teori tersebut serta berdasarkan hasil penelitian pada penyajian data, terapis/guru PLA Kota Malang melakukan tugasnya sesuai dengan kemampuan, sesuai pembagian kerja serta sesuai dengan Standar Operasional dan Prosedur (SOP) PLA. Terapis/guru melakukan tugasnya dengan penuh perhatian pada anak terapinya dengan sikap yang tegas dan sabar.

Terapis/guru memegang peranan utama dalam penyelenggaraan pelayanan terapi di PLA tersebut. Berdasarkan Pasal 34 Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan bahwa pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku salah satunya yaitu profesional. Berangkat dari peraturan tersebut, terapis/guru melakukan tugasnya dan menyelenggarakan pelayanan setiap hari sesuai dengan alur pelayanan di PLA Kota Malang, hal tersebut menunjukkan bahwa terapis/guru melakukan tugasnya sudah cukup profesional. Keberhasilan pelayanan dan kualitas pelayanan di PLA Kota Malang dapat dilihat dari sikap, profesionalitas dan tanggung jawab guru/terapis dalam melaksanakan pelayanan terapi setiap harinya.

Menurut Zeithaml-Parasuraman-Berry seperti yang dikutip oleh Pasolong (2008:135), untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan

secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen, salah satu dimensinya *reliability* yaitu kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Para terapis/guru memiliki kemampuan serta pengalaman dalam menerapi anak autis selain itu ada terapis/guru yang sekolah lagi serta ikut pendidikan dan pelatihan (Diklat) yang diadakan Dinas Pendidikan Kota Malang. Sehingga sesuai dengan teori tersebut, para guru/terapis memiliki kemampuan dan pengalaman yang terpercaya untuk melaksanakan tugas serta peran dalam melakukan pelayanan terapi anak autis di PLA Kota Malang. Selain itu pihak PLA Kota Malang pun melakukan *study banding* ke daerah lain seperti Sidoarjo serta PLA daerah lain seperti PLA Sidoarjo, Blitar, Denpasar serta Kalimantan *study banding* ke PLA Kota Malang, dimana *study banding* dilakukan dalam rangka menambah pengetahuan tentang pelayanan terapi bagi anak autis serta kemajuan di PLA daerah masing-masing.

Orang tua pun memiliki peran yang sangat penting dalam pelayanan terapi anak-anaknya. Pelayanan terapi di PLA dapat berjalan sesuai tujuan dan memberikan manfaat bagi perkembangan anak terapi disana apabila orang tua menjalankan perannya dengan ikut melaksanakan program terapi yang telah disampaikan oleh PLA di rumah. Selain itu aktif ikut sosialisasi, pemeriksaan kesehatan maupun konsultasi individu apabila memiliki kesulitan, sehingga terapi di PLA memberikan perkembangan lebih baik

bagi anak-anak terapinya. Dalam SPM (Standar Pelayanan Minimal) pun dijelaskan bahwa PLA memberikan layanan bagi keluarga dan masyarakat baik informasi, bantuan intervensi dan *home visit* orang tua/masyarakat/lembaga. Dalam layanan umum pada SPM terdapat pula *parenting* anak autis.

Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) PLA tersebut PLA Kota Malang telah melakukan bimbingan/pelatihan bagi orang tua anak autis agar dapat dengan mudah membimbing anaknya dirumah. Di PLA Kota Malang terdapat kegiatan *parenting* dimana orang tua diberikan pembelajaran tentang program terapi anak autis di PLA yang kemudian, sesuai jadwal orang tua mencobanya di kelas setelah itu dapat dipraktekkan atau diajarkan di rumah kembali. Selain itu, konsultasi individu serta sosialisasi tentang perkembangan maupun menangani anak-anak autis, dimana para orang tua telah melakukan kegiatan-kegiatan yang diberikan oleh PLA Kota Malang tersebut. Namun peran serta orang tua perlu untuk ditingkatkan karena berdasarkan hasil penelitian masih terdapat sedikit orang tua yang kurang aktif mengikuti kegiatan-kegiatan tersebut dan menyerahkan terapi sepenuhnya pada PLA, sehingga pelayanan terapi yang dilakukan kurang optimal tanpa dukungan dan peran aktif dari orang tua. Pelayanan terapi dapat memberi manfaat baik apabila ada kerjasama dan hubungan yang berkesinambungan antara di PLA dan di rumah.

Adanya PLA Kota Malang merupakan bentuk kepedulian pemerintah terhadap pendidikan bagi anak autis yang selama ini lebih banyak ditangani

oleh lembaga-lembaga terapi/*center-center* swasta. Pendirian Pusat Layanan Autis Kota Malang merupakan langkah yang baik dari pemerintah untuk menyediakan pelayanan publik bagi semua warganya tanpa ada diskriminasi, dimana anak autis bagian dari warga masyarakat yang memerlukan perhatian serta pendidikan khusus dari pemerintah. Semua kalangan masyarakat yang memiliki anak maupun keluarga yang autis dapat mengikuti terapi di PLA Kota Malang, hal ini terlihat dari tujuan didirikannya PLA dimana berdasarkan hasil penelitian bahwa pelayanan terapi edukasi di Pusat Layanan Autis diperuntukkan bagi semua anak autis baik yang mampu maupun kurang mampu.

Pemerintah Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah memiliki peran serta fungsi tersendiri dalam mengelola dan menyelenggarakan pelayanan terapi anak autis di PLA Kota Malang. Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional pasal 11 ayat 1 yang menyebutkan bahwa pemerintah dan pemerintah daerah wajib memberikan layanan dan kemudahan, serta menjamin terselenggaranya pendidikan yang bermutu bagi setiap warga negara tanpa diskriminasi. Pada ayat 2 menyebutkan bahwa pemerintah dan pemerintah daerah wajib menjamin tersedianya dana guna terselenggaranya pendidikan bagi setiap warga negara yang berusia tujuh sampai dengan lima belas tahun. Berdasarkan hal tersebut pemerintah daerah wajib menyelenggarakan pelayanan pendidikan bagi masyarakatnya yang merupakan kebutuhan pelayanan dasar demi tercapainya kesejahteraan masyarakat.

Sesuai undang-undang tersebut pemerintah pusat maupun daerah wajib menyediakan sarana prasarana serta fasilitas dalam pendidikan khususnya terapi edukatif untuk anak-anak autis. PLA merupakan salah satu usaha pemerintah untuk memberikan fasilitas pelayanan khusus bagi anak autis untuk mendapatkan layanan pendidikan khusus dengan terapi edukasi. Direktorat Pendidikan Khusus dan Layanan Khusus (PKLK) membangun PLA Kota Malang tentunya bekerjasama dengan Pemerintah Kota Malang.

Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah Kota Malang memberikan bantuan dana pengelolaan dan perawatan dari APBN dan APBD II Kota Malang untuk Pusat Layanan Autis Kota Malang, serta PLA mendapat dana partisipasi dari masyarakat atau PSM. Pemerintah pusat melalui Direktorat PKLK memberikan peralatan/sarana prasarana untuk terapi, Pemerintah daerah pun memberikan fasilitas baik untuk anak autis serta para terapis/gurunya. Selain itu pemerintah baik Pemerintah Pusat dan Pemerintah Kota Malang menyelenggarakan Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) bagi para guru/terapis serta mengirim Pimpinan dan Wakil Pimpinan PLA Kota Malang ke Australia untuk mengikuti pelatihan. Hal tersebut merupakan salah satu upaya pemerintah dalam pengembangan personal maupun Sumber Daya Manusia (SDM) agar para guru/terapis dapat meningkatkan kemampuan pelayanan terapi mereka lebih baik dan menambah pengetahuan terkait terapi untuk anak autis. Peran yang dilakukan pemerintah terkait pembiayaan maupun pengembangan sumber

daya manusia merupakan bagian pengembangan organisasi dimana dalam hal ini pengembangan lembaga PLA Kota Malang.

Peran yang telah dilakukan pemerintah dengan ikut mengelola serta mengawasi PLA Kota Malang tersebut sesuai dengan manfaat adanya standar pelayanan, yang salah satunya yaitu melakukan perbaikan kinerja pelayanan publik. Perbaikan kinerja pelayanan publik mutlak harus dilakukan, dikarenakan dalam kehidupan bernegara pelayanan publik menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Memberikan pelayanan terapi untuk anak autis yang selama ini dilakukan di *center-center* swasta, dapat dikatakan salah satu cara perbaikan pelayanan oleh pemerintah untuk memberikan pelayanan kepada semua masyarakatnya tak terkecuali anak-anak autis. Tugas dan fungsi utama pemerintah sebagai administrator publik adalah memberikan dan memfasilitasi segala pelayanan publik kepada masyarakat di beberapa bidang, salah satunya bidang pendidikan.

Standar Pelayanan Minimal (SPM) PLA dalam pelaksanaan rencana kerja terdapat bahwa PLA menjalin kemitraan dengan lembaga lain yang relevan untuk mendukung implementasi rencana kerja PLA. Sesuai isi SPM tersebut PLA Kota Malang menjalin kerjasama dengan Puskesmas Arjowinangun dan Universitas Muhammadiyah Malang. Pihak-pihak tersebut merupakan pihak yang telah bekerjasama dengan PLA dalam bidang kesehatan dan psikologi, yang dibutuhkan untuk perkembangan anak-anak autis. Puskesmas Arjowinangun berperan dalam pemeriksaan kesehatan umum dan gizi serta psikolog dari Universitas Muhammadiyah

Malang memiliki peran dalam melakukan *screening* pada anak-anak dan melakukan sosialisasi bagi orang tua terkait tumbuh kembang atau perkembangan serta menangani anak autis dengan baik dan bugar. Dalam SPM Pusat Layanan Autis disebutkan beberapa layanan yang dibutuhkan anak autis antara lain:

1. Layanan medis, antara lain mencakup pemantauan tumbuh kembang, pemeriksaan kesehatan umum.
2. Layanan sosial psikologis, antara lain meliputi intervensi untuk meningkatkan kemampuan perhatian dan kepatuhan, imitasi, bahasa reseptif, bahasa ekspresif dan kemampuan pra akademik. Kesehatan khusus terkait dengan autis, hambatan motorik, sensorik dan lain-lain.
3. Layanan pendidikan, antara lain meliputi pengembangan kemampuan binadiri, berbahasa, ketrampilan dasar membaca, menulis, berhitung dan lain-lain.

Berdasarkan layanan yang dibutuhkan anak autis tersebut, kerjasama yang dilakukan oleh PLA dengan Puskesmas Arjowinangun dan Universitas Muhammadiyah Malang (UMM) sesuai dengan kebutuhan layanan bagi anak autis terkait layanan medis serta layanan psikologi.

Terkait keberlanjutan pendidikan anak autis di PLA Kota Malang bagi anak yang telah mampu untuk mendapatkan pendidikan lanjutan dapat bersekolah di Sekolah Inklusi Kota Malang. Dimana, berdasarkan hasil penelitian terdapat 13 anak yang mengikuti pelayanan terapi di PLA telah bersekolah di sekolah inklusi, seperti di Taman Kanak-Kanak (TK) umum

maupun *playgroup* di Kota Malang, serta ada yang di SD Negeri Model, SDN Sumbersari, SMPN 12 Malang. Namun 13 anak tersebut tetap mengikuti pelayanan terapi di PLA Kota Malang meskipun telah bersekolah, hal tersebut karena anak autis untuk mengikuti terapi tidak terdapat batasan sampai kapan dikarenakan dengan terapi dapat meminimalisir sifat autis yang terdapat pada anak tersebut. Sehingga untuk keberlanjutan anak-anak autis yang mengikuti terapi di PLA serta telah mampu untuk mendapatkan pendidikan di sekolah formal dapat melanjutkan ke Sekolah Inklusi di Kota Malang, serta yang berbakat dalam bidang keterampilan dapat mengembangkan kemampuannya yang tentu semua itu dengan dukungan dan peran orang tua yang akan sangat membantu demi kemandirian dan masa depan anak tersebut.

Peneliti dapat menyimpulkan bahwa, *stakeholder* dalam pelayanan terapi di PLA Kota Malang yaitu guru/terapis, orang tua, Pemerintah Kota Malang melalui Dinas Pendidikan, Pemerintah Pusat melalui Direktorat PKLK, Puskesmas Arjowinangun, Psikolog dari Universitas Muhammadiyah Malang serta Sekolah-Sekolah Inklusi di Kota Malang. Dimana *stakeholder* tersebut telah melakukan tugasnya maupun perannya masing-masing. Meskipun masih terdapat beberapa orang tua yang kurang aktif maupun berpartisipasi dengan terapi yang dilakukan anaknya serta peran pemerintah yang perlu ditingkatkan baik dalam pengelolaannya maupun pengawasannya.

4.3.2 Faktor-Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Pendidikan Bagi Anak Autis dalam Upaya Mengembangkan Potensi dan Kemampuan Anak Pada PLA Kota Malang

Pelaksanaan pelayanan yang dilakukan pemberi layanan/lembaga pelayanan publik, tidak terlepas dari faktor pendukung dan penghambat. Faktor yang mendukung dan menghambat dalam pelayanan adalah apa-apa saja yang mendukung maupun yang menjadi kendala dalam pelayanan tersebut dapat berasal dari internal maupun eksternal. Berikut ini pembahasan terkait faktor pendukung dan penghambat:

4.3.2.1 Faktor Pendukung

Faktor pendukung dapat diartikan faktor-faktor yang mendukung serta *mensupport* pelayanan agar berjalan dengan baik. Begitu pula di PLA Kota Malang terdapat beberapa faktor pendukung baik dari internal maupun eksternal. Berdasarkan hasil penelitian pada penyajian data dapat diketahui faktor-faktor pendukung pelayanan terapi di PLA Kota Malang yaitu:

4.3.2.1.1 Internal

a) Fasilitas atau Sarana Prasarana

Menurut Moenir (2015:88) salah satu faktor pendukung pelayanan yaitu sarana pelayanan. Fasilitas atau sarana prasarana di PLA Kota Malang untuk terapi telah disediakan oleh pemerintah. Fasilitas atau sarana prasarana untuk terapi cukup lengkap serta sudah memadai sesuai dengan kebutuhan dan fungsi setiap ruangan untuk menunjang pelayanan terapi di PLA. Penyediaan sarana dan

prasarana PLA Kota Malang tersebut sesuai dengan standar pelayanan pada Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada aspek sarana dan prasarana yaitu bahwa penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

Adanya sarana prasarana yang cukup lengkap, bagus dan memadai dapat mempermudah dan mendukung pelayanan terapi edukatif di PLA Kota Malang. Sarana prasarana di PLA sudah cukup sesuai dengan standar sarana prasarana pada SPM dimana dalam SPM beberapa ruang dan fasilitas lain yang disebutkan dalam standar sarana prasarana PLA sudah tersedia dengan baik di PLA. Fasilitas atau sarana prasarana di PLA Kota Malang telah sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan publik dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang salah satu aspeknya yaitu kelengkapan sarana dan prasarana, yaitu ketersediaan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya, termasuk pula penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika. Namun *website* PLA Kota Malang belum dapat diakses dengan kata lain pengelolaannya masih belum optimal.

Dapat disimpulkan bahwa, sarana prasarana di PLA Kota Malang sudah cukup lengkap dan memadai sesuai standar pelayanan dan SPM, namun masih kurang untuk pengelolaan *websitenya*. Oleh

karena itu, perlu adanya perbaikan atau ditingkatkan pengelolaannya sehingga penggunaannya dapat dioptimalkan dengan baik.

b. Komunikasi yang Baik antara Penanggung Jawab Program/Koordinator terapi dengan Guru/Terapis

Salah satu faktor pendukung lainnya yaitu komunikasi yang baik antara penanggung jawab terapi dengan para terapis/guru. Komunikasi yang baik dapat menghindari dan mengurangi kesalahan atau kekeliruan dalam pelayanan. Prinsip yang diperhatikan bagi penyelenggaraan pelayanan publik menurut Lovelock (1992) yang dikutip oleh Daryanto dan Setyobudi (2014:143-144), salah satunya *reliable* (handal) yaitu kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dapat tepat dan memiliki keajegan serta *responsiveness* yaitu rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan.

Berdasarkan teori tersebut, komunikasi serta koordinasi yang terjalin dengan cukup baik antara koordinator/penanggung jawab program dengan para guru/terapis lainnya di PLA Kota Malang dalam membicarakan kegiatan, program maupun keluhan masalah dalam pelaksanaan pelayanan sangat membantu dan mendukung keberhasilan pelaksanaan pelayanan terapi bagi anak autisme oleh PLA Kota Malang. Hal ini berarti terapis/guru di PLA Kota Malang memiliki tanggung jawab dalam membentuk pelayanan dengan cukup baik dan berusaha untuk menjaga serta meningkatkan mutu pelayanan, dapat dikatakan sesuai dengan teori tersebut. Selain itu, koordinasi

yang cukup baik tersebut mendukung pelayanan terapi dapat berjalan baik dalam mencapai tujuan.

4.3.2.1.2 Eksternal

Standar pelaksanaan pada Standar Pelayanan Minimal (SPM) yaitu PLA menjalin kemitraan dengan lembaga lain yang relevan untuk mendukung implementasi rencana kerja PLA. Faktor pendukung yang berasal dari luar (eksternal) pelayanan terapi bagi anak autis di PLA Kota Malang yaitu adanya kerjasama dengan pihak lain untuk kesehatan umum serta konsultasi psikologi. Berdasarkan hasil penelitian kerjasama tersebut dilakukan dengan Puskesmas Arjowinangun dan Psikolog dari Universitas Muhammadiyah Malang (UMM), dimana kerjasama tersebut lebih diutamakan untuk kebutuhan dan kepentingan anak-anak di PLA dengan kata lain kerjasama yang dilakukan PLA tersebut untuk mendukung terlaksananya pelayanan terapi yang lebih baik.

Kerjasama yang dijalin sudah sejak awal PLA memulai operasionalnya. Adanya kemitraan menjadi pendukung terselenggaranya pelayanan terapi secara baik dan optimal, serta membantu untuk meningkatkan perkembangan anak autis yang terapi disana. Kesimpulannya yaitu PLA Kota Malang telah melakukan kerja sama sesuai pada Standar Pelayanan Minimal (SPM) PLA, dimana kerjasama tersebut dibutuhkan untuk mendukung dan menunjang pelayanan terapi di PLA Kota Malang dalam mencapai tujuan demi perkembangan anak-anak yang mengikuti terapi.

4.3.2.2 Faktor Penghambat

Faktor penghambat merupakan faktor yang menghambat pelaksanaan pelayanan menjadi berjalan tidak lancar maupun tidak maksimal dalam mencapai tujuannya. Pelaksanaan pelayanan terapi di PLA Kota Malang memiliki beberapa faktor penghambat selain faktor pendukung, dimana faktor tersebut terbagi faktor internal dan eksternal. Berdasarkan hasil penelitian pada penyajian data faktor-faktor penghambat pelayanan terapi di PLA Kota Malang yaitu:

4.3.2.2.1 Internal

a) Kurangnya Tenaga Guru/Terapis

Menurut Dwiyanto (2012:36-42) penetapan standar pelayanan sangat penting dalam pengembangan sistem pelayanan publik yang meliputi *input*, proses dan *output*. *Input* pelayanan yang salah satunya berupa kuantitas sangat penting untuk distandarisasi, karena dapat mempengaruhi baik buruknya pelayanan. Berangkat dari teori tersebut, kuantitas sumber daya manusia dalam lingkup pelayanan PLA masih kurang untuk terapis/gurunya. Kurangnya tenaga terapis terlihat dari adanya daftar tunggu karena belum adanya jadwal terapis/guru yang kosong, sehingga Pusat Layanan Autis (PLA) tidak dapat memberikan pelayanan terapi untuk semua anak autis yang mendaftar terapi disana tentu ini menjadi kendala tersendiri. Secara bertahap diperlukan untuk menambah SDM (Sumber Daya Manusia), sesuai dengan salah satu aspek standar pelayanan publik yaitu jumlah pelaksana.

Berdasarkan pada hal itu, dapat diketahui bahwa jumlah pelaksana sangat penting agar terselenggaranya pelayanan dengan baik dan bisa maksimal, namun jumlah SDM disesuaikan dengan kebutuhan dan potensi daerah sesuai yang dijelaskan dalam SPM terkait ketenagaan bahwa jumlah SDM yang ditugasi di suatu PLA disesuaikan dengan potensi dan kebijakan daerah. Oleh karena itu, perlu adanya koordinasi kembali antara PLA dengan pemerintah daerah melalui Dinas Pendidikan untuk penambahan jumlah maupun perekrutan guru/terapis agar mengurangi atau menghilangkan daftar tunggu yang lama bagi pendaftar dan dapat terlayani semua dengan baik.

b) Status Kelembagaan

Menurut Moenir organisasi salah satu faktor pendukung pelayanan. Menurut Moenir (1995:98) organisasi pelayanan yang dimaksud disini ialah mengorganisir fungsi pelayanan baik dalam bentuk struktur maupun mekanismenya yang berperan dalam mutu dan kelancaran pelayanan. Pada SPM Pusat Layanan Autis (PLA) dijelaskan bahwa sesuai keberadaan PLA, maka secara organisatoris PLA berada dibawah pembinaan Dinas Pendidikan Provinsi/ Kabupaten/Kota setempat/ Perguruan Tinggi Penyelenggara, sesuai dengan kondisi dimana PLA berada.

Berdasarkan hasil penelitian PLA Kota Malang telah berada dibawah pembinaan Dinas Pendidikan Kota Malang, hal ini sesuai dengan isi SPM tersebut. Berdasarkan hasil penelitian status kelembagaan PLA Kota Malang belum berbentuk Unit Pelaksana Teknis (UPT- PLA) dan atau

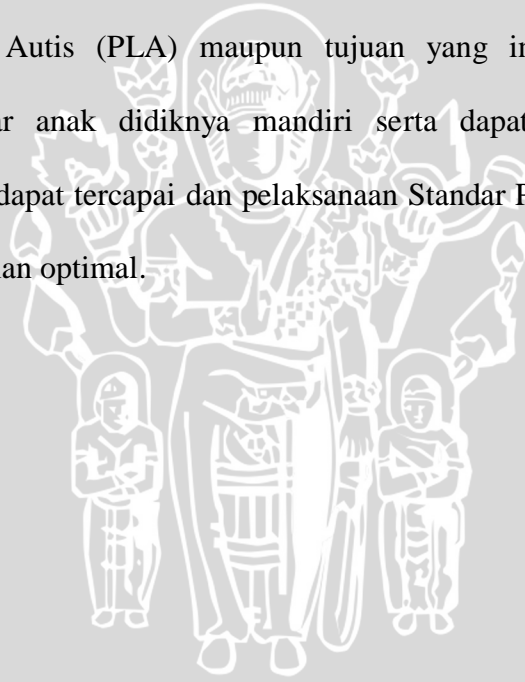
bentuk lain yang setara dengan UPT sebagaimana yang dijelaskan pada SPM bahwa sesuai dengan sifat layanan yang diselenggarakan di PLA bersifat multidisiplin dan transdisiplin antara bidang pendidikan, kesehatan dan psikologi. Oleh karena itu, berdasarkan SPM PLA dan teori menurut Moenir salah satu pendukung pelayanan yaitu organisasi secara organisatoris PLA Kota Malang dapat diselenggarakan dalam bentuk Unit Pelaksana Teknis (UPT-PLA) dan atau bentuk lain yang setara dengan UPT, sehingga diperlukan komunikasi dan koordinasi dengan Pemerintah Daerah terkait status tersebut, agar PLA Kota Malang dalam urusan administrasi dan kelangsungannya lebih jelas dan baik untuk kedepannya.

4.3.2.2.2 Eksternal

Faktor yang menghambat terselenggaranya pelayanan terapi di PLA Kota Malang yaitu adanya orang tua yang kurang bekerja sama atau lepas tangan dan menyerahkan terapi sepenuhnya pada PLA saja, tetapi tidak melakukan kembali terapi atau pembelajaran yang telah diberikan oleh PLA di rumah, sehingga terjadi ketidaksinambungan antara di PLA dan di rumah. Hal tersebut secara tidak langsung menghambat pelayanan terapi di PLA, dalam hal ini menghambat perkembangan anak karena anak hanya mendapat terapi di PLA tetapi di rumah kurang diterapkan kembali. Pada Standar Pelayanan Minimal (SPM) telah disebutkan terdapatnya layanan PLA untuk orang tua dan masyarakat serta dalam layanan umum terkait layanan informasi dan konsultasi, dimana PLA Kota Malang telah melakukannya dengan adanya *parenting*, sosialisasi maupun konsultasi

individu, namun masih terdapatnya beberapa orang tua yang kurang bekerjasama sehingga pelaksanaan SPM tersebut kurang optimal.

Oleh karena itu, diperlukannya kesadaran orang tua untuk secara aktif menerapkan terapi di rumah. Selain itu mengikuti kegiatan *parenting* secara aktif, mengikuti sosialisasi yang diadakan untuk orang tua serta melakukan konsultasi individu apabila terdapat permasalahan atau kesulitan yang dialami orang tua di rumah. Apabila semua orang tua bekerja sama secara aktif dan anaknya mengikuti terapi di PLA dengan disiplin, tentu tujuan Pusat Layanan Autis (PLA) maupun tujuan yang ingin dicapai oleh guru/terapis agar anak didiknya mandiri serta dapat mengoptimalkan kemampuannya dapat tercapai dan pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal PLA dapat berjalan optimal.



BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelayanan Pendidikan bagi Anak Autis dalam Upaya Mengembangkan Potensi dan Kemampuan Anak Pada PLA Kota Malang

Pelayanan pendidikan untuk anak autis di Pusat Layanan Autis (PLA) Kota Malang yang sudah berjalan 4 tahun, diselenggarakan dengan cukup baik. Di PLA Kota Malang transparansi terkait persyaratan umur yang menjadi prioritas kurang di publikasi hal ini karena usia diatas usia 12 maupun 15 tahun dapat terapi di PLA apabila pernah terapi sebelumnya. Namun di PLA Kota Malang selain usia tidak ada persyaratan lainnya, sehingga tidak memiliki persyaratan yang rumit dan cukup jelas dimana hal tersebut sesuai prinsip, standar pelayanan publik serta SPM PLA. PLA memiliki prosedur tersendiri, dimana prosedur pelayanan terapi edukasi berjalan sesuai prinsip pelayanan *reliable* (handal), serta dilaksanakan sesuai SOP dan SPM PLA. Terkait biaya pelayanannya cukup terjangkau bagi semua kalangan masyarakat dan tidak memberatkan orang tua. Sarana prasarana yang terdapat di PLA Kota Malang sudah cukup lengkap dan memadai, namun sarana telekomunikasi berupa *website* yaitu plakotamalang.sch.id belum

dapat diakses atau masih mati sehingga penggunaannya untuk menunjang pelayanan belum optimal. Terkait kompetensi pelaksanaan sangat tergantung dengan kompetensi pelaksananya, dimana terapis/guru di PLA Kota Malang memiliki kompetensi yang sesuai untuk menerapi anak autis, serta terapis/guru melaksanakan tugas sesuai dengan program maupun kurikulum yang mereka buat serta dalam memberikan pelayanan memiliki sikap yang ramah, sopan dan penuh perhatian. Penanganan pengaduan di PLA Kota Malang meskipun telah disediakan kotak saran namun orang tua/wali murid lebih cenderung untuk mengatakan saran maupun kritik secara langsung sehingga terapis/guru dapat memberikan solusi maupun tanggapan secara langsung. Pelayanan terapi di PLA Kota Malang dalam pelaksanaannya berpedoman pada SOP dan Standar Pelayanan Minimal (SPM) PLA. Kenyamanan dan keamanan sesuai dengan prinsip pelayanan *reliability* dan cukup baik. Pelayanan terapi yang diberikan memberikan manfaat maupun dampak positif pada perkembangan anak autis yang dirasakan oleh terapis/guru dan orang tua. *Stakeholder* dalam pelayanan terapi di PLA Kota Malang yaitu (1) terapis/guru yang melaksanakan tugas sesuai dengan kemampuan, sesuai pembagian kerja serta sesuai dengan Standar Operasional dan Prosedur (SOP) PLA; (2) orang tua dimana para orang tua telah melakukan kegiatan *parenting*, sosialisasi maupun konsultasi individu yang dilaksanakan oleh PLA Kota Malang, namun masih terdapat sedikit orang tua yang kurang aktif mengikuti kegiatan-kegiatan tersebut dan menyerahkan sepenuhnya terapi pada PLA saja tanpa melakukannya

kembali di rumah; (3) Pemerintah Pusat melalui Direktorat PKLK (Pendidikan Khusus dan Layanan Khusus) memfasilitasi baik dana maupun sarana prasarana untuk terapi, pengawasan serta menyelenggarakan Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) bagi para guru/terapis; (4) Pemerintah Daerah pun memfasilitasi baik dana maupun sarana prasarana untuk terapi anak-anak maupun terapis/gurunya, serta melalui Dinas pendidikan Kota Malang juga menyelenggarakan Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) bagi terapis/guru dan melakukan pengawasan dalam pelayanan yang dilakukan oleh PLA. Tugas dan peran Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah tersebut sesuai dengan Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional pasal 11 ayat 1 dan ayat 2 serta sesuai dengan manfaat adanya standar pelayanan, yang salah satunya yaitu melakukan perbaikan kinerja pelayanan publik; (5) Puskesmas Arjowinangun yang berperan dalam pemeriksaan kesehatan umum dan gizi, sesuai pada SPM Pusat Layanan Autis terkait beberapa layanan yang dibutuhkan anak autis salah satunya layanan medis; (6) Psikolog dari Universitas Muhammadiyah Malang (UMM) yang memiliki peran dalam melakukan *screening* pada anak-anak dan melakukan sosialisasi bagi orang tua terkait perkembangan atau tumbuh kembang dan menangani anak autis, dimana hal tersebut sesuai dengan pada SPM Pusat Layanan Autis terkait beberapa layanan yang dibutuhkan anak autis salah satunya layanan sosial psikologis; dan (7) Sekolah-Sekolah Inklusi di Kota Malang terkait untuk keberlanjutan

pendidikan bagi anak autisme yang sudah mampu dan siap untuk mendapatkan dan mengikuti pendidikan di sekolah formal.

2. Faktor-Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Pendidikan Bagi Anak Autisme dalam Upaya Mengembangkan Potensi dan Kemampuan Anak Pada Pusat Layanan Autisme Kota Malang

Faktor pendukung dalam pelayanan terapi edukatif di PLA Kota Malang yang internal diantaranya fasilitas/sarana prasarana dimana di PLA Kota Malang fasilitas, sarana prasarana sudah cukup lengkap dan memadai, namun untuk *websitenya* belum bisa diakses atau masih mati sehingga perlu perbaikan dalam pengelolaannya. Faktor pendukung internal lainnya yaitu komunikasi yang baik antara penanggung jawab program/koordinator terapi dengan guru/terapis, dimana komunikasi terjalin dengan baik saat terjadi kendala maupun terkait program/kurikulum baru. Faktor pendukung eksternal diantaranya, kerjasama dengan pihak lain untuk kesehatan umum yaitu, Puskesmas Arjowinangun terkait pemeriksaan kesehatan serta konsultasi individu dan sosialisasi perkembangan anak dengan Psikolog Universitas Muhammadiyah Malang. Faktor penghambat internal diantaranya yaitu, kurangnya tenaga guru/terapis dan status kelembagaan. Sedangkan Faktor penghambat eksternal diantaranya yaitu, adanya orang tua yang kurang bekerjasama atau lepas tangan dan menyerahkan terapi sepenuhnya pada PLA saja dan tidak melakukan kembali terapi/pembelajaran seperti yang diberikan dalam kegiatan *parenting* oleh

PLA Kota Malang di rumah, sehingga pelayanan terapi di PLA kurang optimal manfaatnya bagi perkembangan anak.

5.2 Saran

1. Saran bagi Pusat Layanan Autis (PLA) Kota Malang

- a. Terkait kurangnya publikasi mengenai persyaratan sebaiknya pihak PLA memasang persyaratan-persyaratan untuk mengikuti terapi serta alur penerimaan peserta terapi baru pada papan pengumuman atau di meja Informasi atau meja Tata Usaha (TU) bagaian depan sehingga dapat diketahui oleh semua orang tua yang akan mendaftar.
- b. Pusat Layanan Autis (PLA) Kota Malang perlu meningkatkan pelayanan dengan lebih baik lagi, dimana terkait adanya daftar tunggu karena kurangnya terapis/guru maka diperlukan koordinasi kembali dengan pemerintah daerah melalui Dinas pendidikan agar tenaga guru/terapis segera untuk ditambah dan segera mengisi kekosongan penanggung jawab program/koordinator terapi okupasi.
- c. Diperlukannya perbaikan dan pengelolaan *website* lebih baik lagi dengan memperbaiki atau membuat *website* baru serta melakukan pengelolaan secara matang sehingga dapat memuat informasi terkait kegiatan-kegiatan pelayanan di PLA Kota Malang dan informasi terkait anak autis sehingga tidak hanya orang tua yang mengerti tetapi masyarakat juga akan mengerti kegiatan-kegiatan di PLA Kota Malang dan memahami bagaimana menangani anak autis dengan baik dan benar.

- d. Terkait peran aktif orang tua yang sangat penting untuk membantu perkembangan anak dengan melakukan maupun mengulang program terapi yang diberikan PLA untuk diterapkan di rumah. PLA Kota Malang perlu untuk meningkatkan sosialisasi kembali terkait pentingnya peran orang tua untuk perkembangan anaknya. Selain itu, PLA Kota Malang perlu untuk melakukan sosialisasi terkait penanganan anak autisme secara baik dan benar pada guru-guru di sekolah inklusi maupun guru pendamping bagi anak autisme.

2. Saran bagi Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah

- a. Peran pemerintah yang perlu ditingkatkan dalam hal pengawasan dan mengontrol secara langsung dan rutin terhadap kegiatan pelayanan di PLA Kota Malang, sehingga mengerti perkembangan pelaksanaan secara langsung. Dengan begitu akan meningkatkan kinerja dan motivasi bagi terapis/guru untuk melakukan pelayanan secara optimal dalam mencapai tujuan demi perkembangan anak terapi di PLA Kota Malang.
- b. Pemerintah perlu melaksanakan pendidikan dan pelatihan (diklat) dengan pemberian sertifikat tentunya dan *workshop* terkait penanganan dan perkembangan anak autisme secara rutin bagi terapis/guru untuk meningkatkan kemampuan serta pengetahuannya. Selain itu, pemberian penghargaan atau *reward* bagi para guru/terapis yang kinerjanya baik dan berprestasi, serta hukuman atau *punishment* bagi para terapis/guru yang kinerjanya tidak baik, dengan begitu dapat meningkatkan motivasi dan semangat bagi para terapis/guru dalam memberikan pelayanan terapi

edukatif bagi anak autis khususnya di PLA Kota Malang dengan lebih baik lagi.

- c. Pemerintah perlu melakukan koordinasi dengan PLA Kota Malang terkait kurangnya tenaga terapis/guru yang menyebabkan ada daftar tunggu yang waktunya tidak bisa dipastikan untuk dipanggil mengikuti *screening* maupun terapi. Sehingga perlu untuk segera menambah terapis/guru dan mengantisipasi apabila ada terapis/guru yang pindah tugas agar orang tua tidak cemas karena anak autis di Kota Malang dan sekitarnya dapat mengikuti pelayanan terapi edukasi di PLA Kota Malang.

3. Saran bagi Orang Tua/Wali Murid dan Masyarakat

- a. Orang tua perlu meningkatkan peran aktifnya dengan ikut melakukan program terapi kembali dirumah secara rutin seperti yang diajarkan oleh PLA dalam kegiatan *parenting*, sesuai dengan petunjuk terapis/guru di PLA Kota Malang demi perkembangan dan kemandirian anak.
- b. Masyarakat perlu untuk lebih terbuka apabila memiliki anak/kerabat yang autis untuk mengikuti terapi.
- c. Menerima anak autis dengan baik dalam kehidupan masyarakat dan terbuka dengan informasi terkait dengan autisme serta bagaimana menanganinya dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Admin. Tahun tidak diterbitkan. *Geografi Kota Malang*. Online, <http://malangkota.go.id/sekilas-malang/geografis/>, diakses pada 24 Juni 2016.
- Admin. Tahun tidak diterbitkan. *Visi dan Misi Kota Malang*. Online, <http://malangkota.go.id/sekilas-malang/visi-dan-misi/>, diakses pada 24 Juni 2016.
- Agus, Wibowo & Aris Purnomo. 2007. *Mekanisme Komplain Agar Pelayanan Publik Lebih Memihak Masyarakat Miskin*. Jakarta: PATTIRO dan ACCESS.
- Arfan, Fachry. 2014. *Implementasi Program Pelayanan Bagi Anak Autis Melalui Sekolah Khusus di Rumah Autis*. Skripsi. Jakarta: Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi, UIN Syarif Hidayatullah.
- Daryanto & Ismanto Setyobudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media
- Darmadi, Damai & Sukidin. 2009. *Administrasi Publik*. Yogyakarta: LaskBang PRESSindo.
- Direktorat Pendidikan Khusus dan Layanan Khusus Dirjen Dikdas Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. 2014. *Standar Pelayanan Minimal Pusat Layanan Autis (Kerjasama antara Jurusan PLB Unesa dengan Direktorat PKLK Dikdas Kemdikbud)*. Jakarta: Direktorat PKLK Dikdas Kemdikbud.
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- _____. 2012. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Ginting, Brian Melkisedek. 2013. Respon Orang Tua Siswa Penyandang Autis Terhadap Pendidikan di Sekolah Alam Medan. *Jurnal Volume 2, No.3*. Melalui <http://jurnal.usu.ac.id/index.php/ws/article/view/6204/2621>, 2009. diakses pada 29 Februari 2016.
- Hadis, Abdul. *Pendidikan Anak Berkebutuhan Khusus Autistik*. Bandung: Alfabeta.

- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasdianah, HR. 2013. *Autis Pada Anak Pencegahan, Perawatan, dan Pengobatan (dilengkapi pengalaman seorang ibu mengasuh anak autis)*. Yogyakarta: Nuha Medika
- Idris, Zahara. 1981. *Dasar-Dasar Kependidikan*. Bandung: Angkasa
- Keban, Yeremias T. 2008. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik (Konsep, Teori, dan Isu)*. Yogyakarta: Gava Media
- Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. *Pembangunan Pusat Layanan Autis (PLA) di Indonesia*. Jakarta : Direktorat Pembinaan Pendidikan Khusus dan Layanan Khusus Pendidikan Dasar Dirjen Pendidikan Dasar Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Khotimah, Siti Nur. 2009. *Upaya Penanganan Gangguan Interaksi Sosial Pada Anak Autis di Yayasan Autistik Fajar Nugraha Yogyakarta*. Skripsi. Yogyakarta: Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga
- Kosasih, E. 2012. *Cara Bijak Memahami Anak Berkebutuhan Khusus*. Bandung:Yrama Widya
- Kurdi, Fauziah Nuraini. 2009. Strategi dan Teknik Pembelajaran Pada Anak dengan Autisme. *Jurnal*. Online, Vol. 29, No. 1. <http://forumkependidikan.unsri.ac.id/userfiles/Artikel%20Fauziah%20Nuraini-UNSRI-OK%20PRINT.pdf> (Diakses pada tanggal 16 Desember 2015)
- Kurniawan, 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Kurnia, Etika. 2015. *Autisme di Indonesia Terus Meningkat*. Online, <http://lifestyle.okezone.com/read/2015/04/02/481/1128312/autisme-di-indonesia-terus-meningkat>, diakses pada tanggal 16 Desember 2015.
- Kusuma, Angga R.R. 2014. *Pelayanan Pemberian Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) di Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi (Dinsosnakertrans) Kabupaten Madiun*. Skripsi. Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi. Universitas Brawijaya: Malang

- Lembaga Administrasi Negara. 2010. *Manajemen Pelayanan Inklusif (Sebuah Gambaran Singkat dan Langkah Pengukuran)*. Jakarta: Pusat Kajian Manajemen Pelayanan LAN
- Miles, M.B, Huberman A.M., Saldana Jhony. 2014. *Qualitative Data Analysis: A Methods Source Book*. SAGE Publication. 3 :1 341.
- Misdianti.Kartasapoetra. 1990. *Peranan Pemerintah Daerah dalam Pembuatan Peraturan Daerah*. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.
- Moenir, H.A.S. 1995. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. PT. Bumi Aksara: Jakarta.
- _____. 2015. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. PT. Bumi Aksara: Jakarta
- Moleong, Lexy J. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- _____. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- _____. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Partowisastro, Koestoer. 1983. *Dinamika dalam Psikologi Pendidikan*. Jakarta : Erlangga.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta, cv
- _____. 2008. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta, cv.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 Tentang Pengelolaan Dan Penyelenggaraan Pendidikan.
- Permatasari, Rafela Dewi. 2009. *Ketidakpedulian Keluarga Yang Memiliki Anak Autis Terhadap Pendidikan Remaja Autis (Studi Kasus Pada Keluarga Dengan Ayah Yang Berprofesi Guru Di Desa Sumbergirang Kecamatan Lasem Kabupaten Rembang)*. Skripsi. Semarang: Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Semarang. Melalui <http://lib.unnes.ac.id/283/1/4394.pdf>, diakses pada 21 Februari 2016.
- Profil Pusat Layanan Autis (PLA) Kota Malang Tahun 2015*. 2015. Malang : Pusat Layanan Autis Kota Malang
- Ramadhan, M. 2012. *Ayo Belajar mandiri pendidikan Ketrampilan & Kecakapan Hidup Untuk anak Berkebutuhan Khusus*. Jogjakarta : Javalitera.

- Ratnadewi. 2011. Peran Orang Tua pada Terapi Biomedis untuk Anak Autis. *Jurnal*. Fakultas Psikologi Universitas Gunadarma.
- Rochmah, Siti. 2012. *Teori Manajemen Pelayanan Publik*. Malang: Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
- Sinambela, L.P. 2007. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta : Bumi Aksara
- Sinambela, Lijan Poltak.dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi)*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Sugiyono. 2010. *Metode penelitian Kualiatatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- _____.2013. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitaif R&D*. Bandung : Alfabeta.
- _____. 2014. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Supranto, J.MA. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Asdi Maha Satya.
- Syafii'e, Inu Kencana. 2006. *Ilmu Administrasi Publik. Edisi Revisi*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Triwiyanto, Teguh. 2014. *Pengantar Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara
- Ulyatin Nur Alfina. (2012). Hubungan Antara Dukungan Sosial dan Religiusitas Dengan Penerimaan Orang tua pada ABK. *Jurnal*. Universitas: Maria Kudus.
- Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 31 Bidang Pendidikan.
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.
- Wibawa, Samodra (Ed.). 2009. *Administrasi Negara:Isu-Isu Kontemporer*.Yogyakarta: Graha Ilmu

Wibowo, Agus & Aris Purnomo. 2007. *Mekanisme Komplain Agar Pelayanan Publik Lebih Memihak Masyarakat Miskin*. Jakarta: PATTIRO dan ACCESS.



UNIVERSITAS BRAWIJAYA

LAMPIRAN 1
Pedoman Wawancara



PEDOMAN WAWANCARA**PELAYANAN PENDIDIKAN BAGI ANAK AUTIS DALAM UPAYA
MENGEMBANGKAN POTENSI DAN KEMAMPUAN ANAK
(Studi Tentang Terapi Edukatif Pada Pusat Layanan Autis Kota Malang)**

Informan: (Kepala Pusat Layanan Autis Kota Malang)

1. Bagaimana sejarah pendirian PLA Kota Malang?
2. Apakah yang menjadi dasar pendirian PLA Kota Malang?
3. Sejak kapan dimulainya pelayanan pendidikan di PLA Kota Malang?
4. Bagaimana bentuk kelembagaan PLA, apakah termasuk sekolah khusus autis?
5. Bagaimana pelayanan pendidikan bagi anak autis di Kota Malang selama ini sebelum ada PLA Kota Malang?
6. Bagaimanakah proses pelayanan pendidikan di PLA Kota Malang?
7. Bagaimanakah program kerja PLA Kota Malang?
8. Program apa saja yang ada di PLA Kota Malang?
9. Adakah SOP terkait pelayanan pendidikan maupun program yang ada di PLA Kota Malang?
10. Bagaimanakah pelaksanaan standar operasional prosedur terkait pelayanan pendidikan maupun program yang ada di PLA Kota Malang?
11. Bagaimanakah bentuk kerjasama PLA Kota Malang dengan instansi terkait?
12. Bagaimana sosialisasi tentang pelayanan pendidikan bagi anak autis yang dilaksanakan oleh PLA Kota Malang?
13. Bagaimanakah perekrutan tenaga terapis/guru maupun pegawai di PLA Kota Malang?
14. Apa saja klasifikasi atau kriteria dalam perekrutan tenaga terapis/guru?
15. Bagaimanakah sistem koordinasi dalam pelayanan pendidikan di PLA Kota Malang?

16. Apakah dalam kinerjanya para pegawai maupun tenaga pendidik sudah sesuai dengan SOP?
17. Bagaimana tanggapan anda terhadap kinerja pengajar/terapis pada saat ini ?
18. Bagaimanakah penjadwalan pelayanan pendidikan PLA Kota Malang?
19. Bagaimanakah sistem penerimaan peserta terapi baru?
20. Bagaimana tanggapan anda terhadap perkembangan peserta terapi pada saat ini?
21. Apa saja kegiatan dalam program pelayanan pendidikan khusus di PLA Kota Malang?
22. Sampai kapan peserta didik mengikuti pelayanan pendidikan di PLA Kota Malang?
23. Apakah PLA Kota Malang tetap memberikan pelayanan terhadap alumni siswa atau peserta didik penerima layanan?
24. Siapa saja aktor-aktor atau stakeholder yang terlibat dalam pelayanan pendidikan bagi anak autis pada PLA Kota Malang?
25. Bagaimana manfaat dilaksanakannya pelayanan pendidikan bagi anak autis di PLA Kota Malang?
26. Bagaimanakah sarana dan prasarana/fasilitas terkait pelayanan pendidikan di PLA Kota Malang?
27. Bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan di PLA Kota Malang?
28. Apakah yang menjadi faktor pendukung pelayanan di PLA Kota Malang?
29. Apakah yang faktor penghambat pelayanan di PLA Kota Malang?
30. Bagaimana peran Pemerintah Kota Malang (Diknas) dalam pelayanan pendidikan anak autis di PLA Kota Malang ini?
31. Bagaimana harapan anda kedepannya terkait pelayanan pendidikan bagi anak autis di PLA Kota Malang ini?

PEDOMAN WAWANCARA**PELAYANAN PENDIDIKAN BAGI ANAK AUTIS DALAM UPAYA
MENGEMBANGKAN POTENSI DAN KEMAMPUAN ANAK
(Studi Tentang Terapi Edukatif Pada Pusat Layanan Autis Kota Malang)**

Informan: (Pengajar/Terapis)

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan pendidikan bagi anak autis selama ini di Kota Malang?
2. Bagaimana proses pelayanan pendidikan di PLA Kota Malang?
3. Apa saja program/materi yang anda berikan?
4. Apa tujuan pelayanan pendidikan bagi anak autis di PLA Kota Malang ini?
5. Metode apa yang anda terapkan dalam proses pendidikan di PLA Kota Malang?
6. Apa harapan anda terhadap materi yang anda berikan untuk peserta didik PLA Kota Malang?
7. Bagaimanakah menurut anda mengenai sarana dan prasarana/fasilitas yang ada di PLA Kota Malang ini?
8. Apa kendala anda dalam pelaksanaan pelayanan pendidikan ini?
9. Apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat anda dalam melaksanakan pelayanan pendidikan ini?
10. Apa saran anda terhadap pelayanan pendidikan bagi anak autis ini?
11. Bagaimana harapan anda kedepan bagi PLA ini?

PEDOMAN WAWANCARA

PELAYANAN PENDIDIKAN BAGI ANAK AUTIS DALAM UPAYA MENGEMBANGKAN POTENSI DAN KEMAMPUAN ANAK (Studi Tentang Terapi Edukatif Pada Pusat Layanan Autis Kota Malang)

Informan: (Orang tua anak autis yang mengikuti program di PLA Kota Malang)

1. Sudah berapa lama anak anda mengikuti pendidikan di PLA Kota Malang?
2. Dari mana mengetahui adanya PLA Kota Malang?
3. Persyaratan apa saja yang diberikan untuk masuk di PLA Kota Malang?
4. Bagaimana pendapat anda mengenai pelayanan yang diberikan PLA Kota Malang?
5. Kegiatan apa saja yang anda ketahui di PLA Kota Malang?
6. Apa anda terlibat dalam proses pelayanan pendidikan di PLA Kota Malang?
7. Bagaimana keterlibatan anda dalam proses pelayanan pendidikan di PLA Kota Malang?
8. Manfaat apa yang anda maupun anak anda dapatkan dari pelayanan pendidikan PLA Kota Malang?
9. Apa harapan anda setelah mengikuti program maupun pelayanan pendidikan di PLA Kota Malang?

PEDOMAN WAWANCARA**PELAYANAN PENDIDIKAN BAGI ANAK AUTIS DALAM UPAYA
MENGEMBANGKAN POTENSI DAN KEMAMPUAN ANAK****(Studi Tentang Terapi Edukatif Pada Pusat Layanan Autis Kota Malang)**

Informan: (Kepala Bidang SD dan PKPLK Dinas Pendidikan Daerah Kota Malang)

1. Bagaimana pelayanan pendidikan yang diberikan oleh pemerintah untuk anak autis di Kota Malang?
2. Bagaimana latar belakang pendirian PLA Kota Malang?
3. Bagaimana tujuan pelayanan pendidikan bagi anak autis pada PLA Kota Malang?
4. Bagaimana bentuk kelembagaan PLA Kota Malang? termasuk sekolah khusus/bagaimana?
5. Apakah PLA Kota Malang termasuk dalam pendidikan khusus?
6. Bagaimana peran maupun fungsi pemerintah Kota Malang melalui Dinas Pendidikan terhadap pelayanan pendidikan bagi anak autis di PLA Kota Malang?
7. Bagaimana pengawasan yang dilakukan terhadap pelayanan pendidikan autis di PLA Kota Malang?
8. Bagaimana pengangkatan kepala Pusat Layanan Autis Kota Malang?
9. Bagaimana perekrutan guru/terapis maupun pegawai pada PLA Kota Malang?
10. Bantuan seperti apa yang sampai saat ini diberikan terhadap PLA Kota Malang?
11. Apakah hambatan terhadap pelaksanaan pelayanan pendidikan bagi anak autis di kota Malang?
12. Apakah harapan anda mengenai pelayanan pendidikan bagi anak autis di Kota Malang?

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

LAMPIRAN 2

Surat Riset dari Fakultas Ilmu

Administrasi Universitas Brawijaya



Nomor : 5330 /UN10.3/PG/2016

Lampiran : -

Hal : Riset

Kepada : Yth. Kepala Pusat Layanan Autis
Jalan Raya Tlogowaru, Kecamatan Kedungkandang
Kota Malang

Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang mohon dengan hormat bantuan Bapak/Ibu/Saudara untuk memberikan kesempatan melakukan riset bagi mahasiswa:

Nama : Nia Anggraeni
Alamat : Dsn. Karangjati RT 03 RW 06 Desa Purworejo Kec. Sanankulon
Kabupaten Blitar
NIM : 125030101111018
Program Studi : Administrasi Publik
Konsentrasi/Minat : -
Tema : Pelayanan Publik
Judul : Pelayanan Pendidikan Bagi Anak Autis Dalam Upaya
Mengembangkan Potensi dan Kemampuan Anak (Studi Pada Pusat
Layanan Autis Kota Malang)
Lamanya : 2 bulan (11 April - 11 Juni 2016)
Peserta : 1 (satu) Orang

Demikian atas bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara, kami ucapkan terima kasih.

Malang, 4 April 2016

Mengetahui,

an. Dekan Fakultas Ilmu Administrasi

Ketua Prodi Administrasi Publik



Dr. Lely Indah Mindarti, M.Si.

NIP. 19690524 200212 2 002



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI

Jl. MT. Haryono 163, Malang 65145, Indonesia

Telp. : +62-341-553737, 568914, 558226 Fax : +62-341-558227

http://fia.ub.ac.id

E-mail: fia@ub.ac.id

Nomor : 5330 /UN10.3/PG/2016

Lampiran : -

Hal : Riset

Kepada : Yth. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
Jalan A. Yani No. 98
Kota Malang

Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang mohon dengan hormat bantuan Bapak/Ibu/Saudara untuk memberikan kesempatan melakukan riset bagi mahasiswa:

Nama : Nia Anggraeni
 Alamat : Dsn. Karangjati RT.03 RW.06 Desa Purworejo Kec. Sanankulon
Kabupaten Blitar
 NIM : 125030101111018
 Program Studi : Administrasi Publik
 Konsentrasi/Minat : -
 Tema : Pelayanan Publik
 Judul : Pelayanan Pendidikan Bagi Anak Autis Dalam Upaya
Mengembangkan Potensi dan Kemampuan Anak (Studi Pada Pusat
Layanan Autis Kota Malang)
 Lokasi : Dinas Pendidikan Kota Malang, Jalan Veteran No. 19 Kota Malang
 Lamanya : 2 bulan (11 April - 11 Juni 2016)
 Peserta : 1 (satu) Orang

Demikian atas bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara, kami ucapkan terima kasih.

Malang, 4 April 2016

Mengetahui,

an. Dekan Fakultas Ilmu Administrasi
Ketua Prodi Administrasi Publik



Nelly
Dr. Lely Indah Mindarti, M.Si.
NIP. 19690524 200212 2 002



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI

Jl. MT. Haryono 163, Malang 65145, Indonesia

Telp. : +62-341-553737, 568914, 558226 Fax : +62-341-558227

http://fia.ub.ac.id

E-mail: fia@ub.ac.id

Nomor : 5330 /UN10.3/PG/2016

Lampiran : -

Hal : Riset

Kepada : Yth. Kepala Dinas Pendidikan
Jalan Veteran No. 19
Kota Malang

Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang mohon dengan hormat bantuan Bapak/Ibu/Saudara untuk memberikan kesempatan melakukan riset bagi mahasiswa:

Nama : Nia Anggraeni
Alamat : Dsn. Karangjati RT 03 RW 06 Desa Purworejo Kec. Sanankulon
Kabupaten Blitar
NIM : 125030101111018
Program Studi : Administrasi Publik
Konsentrasi/Minat : -
Tema : Pelayanan Publik
Judul : Pelayanan Pendidikan Bagi Anak Autis Dalam Upaya
Mengembangkan Potensi dan Kemampuan Anak (Studi Pada Pusat
Layanan Autis Kota Malang)
Lamanya : 2 bulan (11 April - 11 Juni 2016)
Peserta : 1 (satu) Orang

Demikian atas bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara, kami ucapkan terima kasih.

Malang, 4 April 2016

Mengetahui,

an. Dekan Fakultas Ilmu Administrasi

Ketua Prodi Administrasi Publik



Drs. Indah Mindarti, M.Si.

NIP. 19690524 200212 2 002

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

LAMPIRAN 3

Surat Keterangan Selesai

Penelitian/Riset dari PLA Kota Malang





PEMERINTAH KOTA MALANG
DINAS PENDIDIKAN

PUSAT LAYANAN AUTIS KOTA MALANG

Jl. Raya Tlogowaru - Kec Kedungkandang Kode Pos 65133
email : plakotamalang@yahoo.com Telp: (0341) 2993113



SURAT KETERANGAN

Nomor : 070/088/35.73.307.PLA/X/2016

Yang bertanda tangan di bawah ini PLt Direktur PLA Kota Malang menerangkan:

Nama : Nia Anggraini
N I M : 125030101111018
Fakultas : Ilmu Administrasi
Program Study : Ilmu Administrasi Publik
Semester : 9 (sembilan)
Universitas : Universitas Brawijaya Malang

Benar-benar telah melaksanakan kegiatan penelitian di Pusat Layanan Autis Kota Malang untuk Tugas Akhir dengan judul **“Implementasi Pelayanan Bagi Anak Autis Dalam Upaya Mengembangkan Potensi Dan Kemampuan Anak”**. Pada tanggal 3 Mei – 10 Juni 2016

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.



Malang, 20 Oktober 2016
Plt Direktur PLA Kota Malang

Ade Diana Firdhana, S.Pd
NIP. 19820118 200604 2 011



LAMPIRAN 4

Surat Rekomendasi Penelitian/Riset dari
Bakesbangpol (Badan Kesatuan Bangsa
dan Politik) Kota Malang



PEMERINTAH KOTA MALANG
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Jl. A. Yani No. 98 Telp. (0341) 491180 Fax. 474254
M A L A N G

Kode Pos 65125

REKOMENDASI PELAKSANAAN PENELITIAN
NOMOR : 072/76.04.P/35.73.405/2016

Berdasarkan pemenuhan ketentuan persyaratan sebagaimana ditetapkan dalam Peraturan Walikota Malang, Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Pelayanan Pemberian Rekomendasi Pelaksanaan Penelitian dan Praktek Kerja Lapangan di Lingkungan Pemerintah Kota Malang Oleh Badan Kesatuan Bangsa, dan Politik Kota Malang, serta menunjuk surat Ketua Prodi Adm. Publik FIA Universitas Brawijaya Malang Nomor : 5330/UN10.3/PG/2016 tanggal 4 April 2016, Perihal : Riset, kepada pihak sebagaimana disebut di bawah ini:

- a. Nama : NIA ANGGRAENI.
- b. NIM : 125030101111018.
- c. Judul : Pelayanan Pendidikan bagi Anak Autis dalam Upaya Mengembangkan Potensi dan Kemampuan Anak (Studi pada Pusat Layanan Autis Kota Malang).

dinyatakan memenuhi persyaratan untuk mengajukan permohonan informasi dan data tugas skripsi yang berlokasi di :

- Dinas Pendidikan Pemerintah Kota Malang.

Sepanjang yang bersangkutan memenuhi ketentuan sebagai berikut :

- a. Tidak melakukan penelitian yang tidak sesuai atau tidak ada kaitannya dengan judul, maksud dan tujuan penelitian;
- b. Menjaga perilaku dan mentaati tata tertib yang berlaku pada lokasi tersebut di atas;
- c. Mentaati ketentuan peraturan perundang-undangan.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya, dan masa berlaku rekomendasi ini adalah sejak tanggal **ditetapkan s/d 08 Mei 2016**.

Malang, 07 April 2016



Ir. BAMBANG SUHARIJADI.

Pembina Utama Muda
NIP. 19580917 199203 1 003

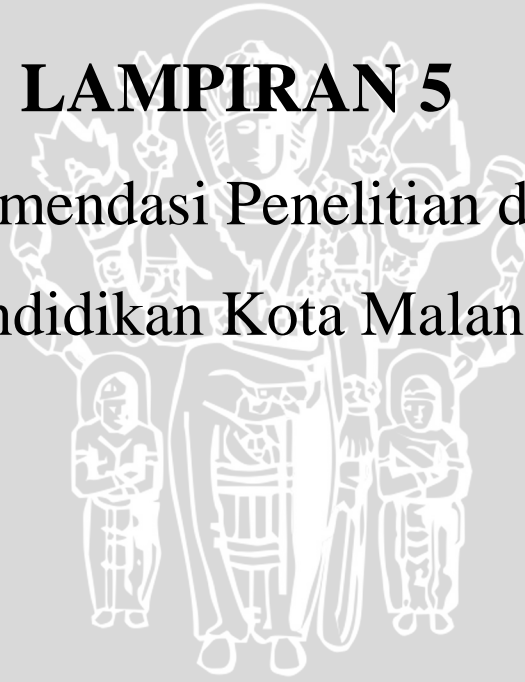
Tembusan :

- Yth. Sdr. - Ketua Prodi Adm. Publik FIA
Universitas Brawijaya Malang;
- Mahasiswa Ybs.

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

LAMPIRAN 5

Surat Rekomendasi Penelitian dari Dinas
Pendidikan Kota Malang





PEMERINTAH KOTA MALANG

DINAS PENDIDIKAN

Jl. Veteran No. 19 Telp. (0341) 560946, Fax. (0341) 551333
Website : <http://diknas.malangkota.go.id> | Email : disdik_mlg@yahoo.co.id
Kode POS : Malang 65145

REKOMENDASI

Nomor : 074 / 1367/ 35.73.307 / 2016

Menunjuk surat dari Kepala Bakesbangpol Kota Malang tanggal 07 April 2016 Nomor 072/76.04.P/35.73.405/2016 Perihal :Permohonan Ijin Penelitian, maka dengan ini kami berikan ijin untuk melaksanakan kegiatan dimaksud kepada:

1. Nama : Nia Anggraeni
2. NIM : 125030101111018
3. Jenjang : S1
4. Prodi. / Jurusan : Administrasi Publik
5. Tempat Pelaksanaan : Bidang SD & PKPLK Dinas Pendidikan Kota Malang
6. Waktu Pelaksanaan : Apri s.d Mei 2016
7. Judul : Pelayanan Pendidikan Bagi Anak Autis Dalam Upaya Mengembangkan Potensi dan Kemampuan Anak (Studi Pada Pusat Layanan Autis Kota Malang)

DenganKetentuan :

1. Dikoordinasikan sebaik – baiknya dengan Kepala SKPD / Sekolah;
2. Tidak Mengganggu proses belajar – mengajar;
3. Berlaku selama tidak menyimpang dari peraturan;
4. Selesai melaksanakan penelitian / Observasi / KKL / KKN, wajib menyampaikan laporan kepada Kepala Dinas Pendidikan Kota Malang.

Demikian untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Malang, 11 April 2016



Kepala Dinas Pendidikan
Ka Subbag Umum

IFA ROSITA, SE

Penata Tk. I

NIP. 19710816 199803 2 008

Tembusan :

1. Kepala Bidang SD & PKPLK Dinas Pendidikan Kota Malang
2. Ketua Prodi Adm.Publik FIA Universitas Brawijaya Malang
3. Yang bersangkutan



UNIVERSITAS BRAWIJAYA

LAMPIRAN 6

Dasar Hukum Pusat Layanan Autis

Kota Malang



C. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1997 tentang Penyandang Cacat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1997 Nomor 9, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3670);
2. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 10 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4235);
3. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 78, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4301);
4. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
5. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia 2009 Nomor 12, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4967);
6. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2011 tentang Pengesahan Hak-hak Penyandang Cacat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 107 , Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5251);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 44 sebagaimana telah diubah dengan PP No.32 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 Tentang Standar Nasional Pendidikan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 71, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5410);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi, dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia

Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737);

9. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 70 Tahun 2009 tentang Pendidikan Inklusif Bagi Peserta Didik Yang Memiliki Kelainan Dan Memiliki Potensi Kecerdasan Dan/Atau Bakat Istimewa;
10. Kesepahaman Bersama Direktur Pembinaan Pendidikan Khusus dan Layanan Khusus Direktorat Jendral Pendidikan Dasar Nomor : 1328/C4/KU/2011 dengan Kepala Dinas Pendidikan Kota Malang Nomor 800/8744/35.73.307/2011 tentang Penyelenggaraan Pusat Layanan Autis di Kota Malang.
11. Keputusan Wali Kota Malang Nomor : 188.45/288/35.73.112/2012 tanggal 4 Juli 2012, tentang Pendirian Pusat Layanan Autis di Kota Malang.
12. SK Wali Kota Malang Nomor: 188.45/221/35.73.112/2008 tentang Keperuntukan Tanah Pusat Layanan Autis Kota Malang
13. Surat Tugas Kepala Pusat Layanan Autis Kota Malang yang dikeluarkan oleh Kepala Dinas Pendidikan Kota Malang dengan nomor: 800/4055/35.73.307/2012 tanggal 16 Mei 2012.



UNIVERSITAS BRAWIJAYA

LAMPIRAN 7

Keputusan Walikota Malang

No. 188.45/288/35.73.112/2012 Tentang

Pendirian Pusat Layanan Autis di

Kota Malang



WALIKOTA MALANG

KEPUTUSAN WALIKOTA MALANG

NOMOR : 188.45/ ~~288~~/35.73.112/2012

TENTANG

PENDIRIAN PUSAT PELAYANAN AUTIS DI KOTA MALANG

WALIKOTA MALANG,

Menimbang : a. bahwa sebagai tindak lanjut Kesepahaman Bersama Direktur Pembinaan Pendidikan Khusus dan Layanan Khusus Direktorat Jenderal Pendidikan Dasar dengan Kepala Dinas Pendidikan Kota Malang Nomor : 1328/C4/KU/2011, Nomor : 800/8744/35.73.307/2011 tentang Penyelenggaraan Pusat Pelayanan Autis di Kota Malang, akan diselenggarakan Pusat Layanan Autis bagi anak usia sekolah jenjang Pendidikan Dasar di Kota Malang;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Walikota tentang Pendirian Pusat Pelayanan Autis di Kota Malang;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah kedua kalinya dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008;

2. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah;

3. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi, dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota;

4. Peraturan Pemerintah Nomor 48 Tahun 2008 tentang Pendanaan Pendidikan;



5. Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 4 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan yang Menjadi Kewenangan Pemerintahan Daerah;
6. Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 6 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah;
7. Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 10 Tahun 2008 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah;
8. Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 3 Tahun 2009 tentang Sistem Penyelenggaraan Pendidikan di Kota Malang;
9. Peraturan Walikota Malang Nomor 52 Tahun 2008 tentang Uraian Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Pendidikan;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : KEPUTUSAN WALIKOTA TENTANG PENDIRIAN PUSAT PELAYANAN AUTIS DI KOTA MALANG.

KESATU : Menetapkan Pendirian Pusat Pelayanan Autis di Kota Malang terletak di Jalan Raya Tlogowaru Kota Malang.

KEDUA : Pemerintah Kota Malang menyediakan lahan untuk Pusat Layanan Autis sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU, seluas 5.250 m² (lima ribu dua ratus lima puluh meter persegi).

KETIGA : Keputusan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Malang
pada tanggal 4 - 7 - 2012



Drs. PENI SUPARTO, M.AP

Tembusan :

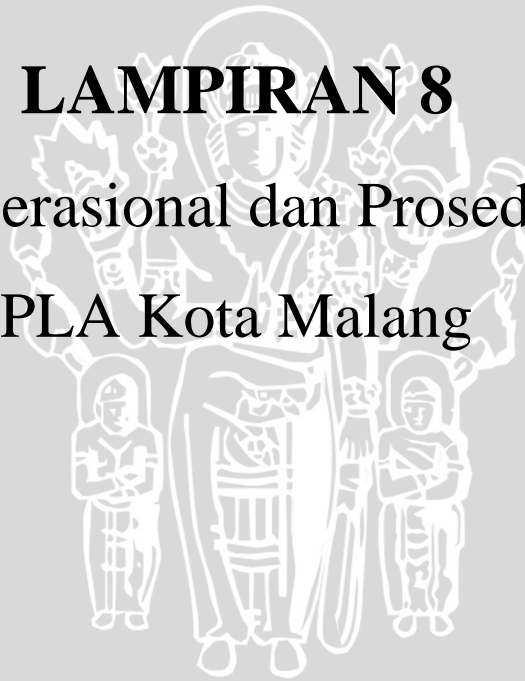
1. Inspektur Kota Malang;
2. Kepala Dinas Pendidikan Kota Malang;
3. Kepala Bagian Hukum Sekretariat Daerah Kota Malang.

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

LAMPIRAN 8

Standar Operasional dan Prosedur (SOP)

PLA Kota Malang



SOP (STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR)		
	JUDUL: Penerimaan Siswa Baru Pusat Layanan Autis Kota Malang SUB JUDUL: Pendaftaran 	
Unit/Divisi PLA Kota Malang	No Dokumen : 001/KESISWAAN/01	Tanggal disahkan:
	Tanggal dibuat: 16 Februari 2013	Ditetapkan Oleh :
	Tanggal Revisi 0	<u>KUNTI NURSASIATI, S.TP</u> Kepala Pusat Layanan Autis Kota Malang
Pengertian	3.1 Pendaftaran : proses, cara, perbuatan mendaftar (mendaftarkan); pencatatan nama, alamat, dsb 3.2 Penerimaan Siswa Baru: Kegiatan Penerimaan siswa baru melalui proses Screening, yang dilakukan oleh team terapis, dan yang di terima adalah siswa ABK yang memiliki ciri-ciri Autis. 3.3 Guru/Terapis : Praktisi dalam pendekatan terapi tertentu. Idealnya terapis perlu memiliki latar belakang pendidikan terapis, selalu menimba ilmu baru dari berbagai pelatihan dan buku/ orang yang melakukan terapi. 3.4 Team terapis : terdiri dari beberapa terapi yang melakukan observasi. 3.5 Session/Sesi : Tahapan	
Tujuan	Prosedur ini menjelaskan tentang pengendalian kegiatan Penerimaan Siswa Baru di Pusat Layanan Autis Kota Malang .	
Dasar Hukum	1. MoU Direktorat PK-LK 2. SK Wali Kota Malang 3. SK Kepala Dinas Pendidikan Kota Malang 4. SK Kepala PLA	
Kebijakan/ Ketentuan	4.1 Persyaratan Umum Calon Siswa Pusat Layanan Autis Kota Malang 4.1.1 Siswa ABK yang merupakan penyandang Autis. 4.1.2 Berusia antara 2 s.d. 12 tahun, atau masih menempuh Sekolah Dasar (prioritas penerimaan) 4.2 Pilihan Session untuk siswa baru: 4.2.1 Untuk Kelas one on one terbagi 2 session (kelas awan.pelangibintang.transisi)	

	<p>4.3 Berkas Pendaftaran siswa baru meliputi :</p> <p>4.3.1 Data identitas siswa</p> <p>4.3.2 Pernyataan calon siswa</p> <p>4.3.3 Pernyataan orang tua /wali siswa</p> <p>4.3.4 Daftar isian penghasilan orang tua/ wali siswa</p> <p>4.3.5 Pas foto berwarna 3x4 sebanyak 4 lembar</p> <p>4.3.6 Pas foto berwarna 4x6 sebanyak 2 lembar</p>
Unit/Pihak Terkait	<p>1. Staff PLA</p> <p>2. Masyarakat</p> <p>3. Orang Tua</p> <p>4. Calon Siswa</p>

No	Prosedur Tetap	Pelaksana	Catatan Mutu Baku		
			Persyaratan	Waktu	Output
1.	Penyambutan Calon Siswa	Satpam	Mengetahui SOP Penerimaan Siswa	1 menit	Tamu Terlayani dengan baik
2.	Mempersilahkan menunggu di ruang tunggu	Satpam, Staff TU	Mengetahui SOP Penerimaan Siswa	5 menit	Tamu paham prosedur -Daftar Hadir Tamu <i>terisi</i>
3.	Mengisi formulir pendaftaran siswa baru	- Staff TU -Orang Tua Murid -Guru/Terapis	-Mengetahui SOP Penerimaan Siswa -Format Pendaftaran	15 menit	Formulir terisi
4.	Mengembalikan dan melengkapi berkas pendaftaran ke bagian Administrasi	- Staff TU -Orang Tua Murid -Guru/Terapis	-Mengetahui SOP Penerimaan Siswa -Format Pendaftaran	5 menit	Berkas Formulir terisi lengkap
5.	Menyampaikan berkas pendaftaran siswa baru ke Kepala PLA	Bag. Administrasi	-Mengetahui SOP Penerimaan Siswa -Format Pendaftaran	5 menit	Berkas Formulir terisi lengkap
6.	Menyampaikan kepada Waka PLA dan Team Penerimaan Siswa Baru (Terapis)	Kepala PLA	-Mengetahui SOP Penerimaan Siswa -Format Pendaftaran	15 menit	Berkas Formulir terisi lengkap
7.	Menentukan team, & membuat jadwal pelaksanaan screening	Waka PLA Koord. Program Koord. Terapis	-Mengetahui SOP Penerimaan Siswa -Format Pendaftaran	15 menit	-Jadwal Screening <u>terbentuk</u> <u>-menentukan</u> Team Screening
8.	Memberitahukan jadwal pelaksanaan screening kepada orang tua	Bag. Administrasi	-Mengetahui SOP Penerimaan Siswa -Format Pendaftaran	20 menit	-Membuat Surat Pemberitahuan Pemanggilan Screening

10.	Koordinasi dengan Kepala PLA	-Kepala PLA -Team Screening	-Mengetahui SOP Penerimaan Siswa -Hasil Screening	10 menit	-Menulis Notulen
11.	Keputusan Siswa yang diterima	-Kepala -Team Screening	-Mengetahui SOP Penerimaan Siswa -Hasil Screening	5 menit	-Hasil Screening tersampaikan
12.	Keputusan Siswa yang tidak diterima	-Kepala -Team Screening	-Mengetahui SOP Penerimaan Siswa -Hasil Screening	5 menit	-Hasil Screening tersampaikan
14.	Pemberitahuan kepada orang tua	-Kepala PLA -Orang Tua -Team Screening	-Hasil Screening	30 menit	-Menyampaikan Persyaratan Siswa Baru
15.	Selesai				



SOP
(STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR)

	JUDUL: Penerimaan Murid SUB JUDUL: Pelaksanaan Screening	
Unit/Divisi PLA Kota Malang	No Dokumen :	Tanggal disahkan:
	Tanggal dibuat: 20 Februari 2013	Ditetapkan Oleh :
	Tanggal Revisi	KUNTI NURSASIATI, S.TP
Pengertian	1. Screening merupakan pertemuan pertama antara orangtua, anak dan para terapis 2. Screening merupakan sebuah proses pengamatan terhadap anak untuk mengidentifikasi gangguan dalam perilaku, sensomotorik, kognitif, wicara, dll.	
Tujuan	1. Mengidentifikasi adanya ciri-ciri ASD pada anak 2. Mengidentifikasi penanganan/terapi yang dibutuhkan anak 3. Mengidentifikasi cara belajar anak 4. Memberi support kepada orang tua 5. Memberikan rekomendasi yang bisa dilakukan oleh orangtua berkenaan dengan permasalahan anak	
Dasar Hukum	1. SK Kepala Diknas Kota Malang 2. SK Kepala Pusat Layanan Autis Kota Malang	
Kebijakan/ Ketentuan	1. Screening dilakukan oleh screening yang terdiri dari satu Fisio terapis, satu Okupasi terapis, satu terapis Wicara, satu terapis Perilaku/Edukasi. 2. Screening dilaksanakan dalam 30 menit. 20 Menit dilakukan oleh Fisio terapis, Okupasi terapis dan terapis Wicara di ruang SI / terapi. 10 menit di ruang observasi perilaku oleh terapis perilaku/edukasi. 3. Pelaksanaan screening bukan seperti mengajar dan member terapi. 4. Hasil screening bukan merupakan diagnosa. 5. Hasil screening merupakan diskusi team screening 6. Hasil screening akan disampaikan kepada Kepala PLA untuk kemudian disampaikan kepada orang tua anak pada waktu yang sudah ditentukan.	

Unit/Pihak Terkait	<ol style="list-style-type: none"> 1. Orang tua dan calon murid 2. Pihak PLA, yaitu : <ul style="list-style-type: none"> - TU - Kepala PLA - Team screening (1 Fisiso terapis, 1 Okupasi terapis, 1 terapis Wicara, 1 terapis perilaku/edukasi)
---------------------------	---

No	Prosedur Tetap	Pelaksana	Catatan Mutu Baku		
			Persyaratan	Waktu	Output
1.	Penyusunan format screening	Team screening	Meja, kursi, alat tulis	1 hari	Format screening terbentuk
2.	Diskusi team mengenai calon murid screening	Team screening	Kursi, lembar pendaftaran/data anak	5 menit	Data anak diketahui dan terbaca lengkap
3.	Persiapan ruangan dan alat	Team screening	Kunci ruangan, remot AC, alat terapi wicara, alat okupasi, alat fisioterapi, alat peraga edukasi, kursi, meja, rak peraga	5 menit	Semua peralatan tersedia
4.	Perkenalan team screening dengan orang tua dan calon murid sekaligus mencari informasi pendukung	Team screening, anak, orang tua	Ruang tunggu, meja, kursi	5 menit	Terjadi perkenalan antara team screening dan anak, informasi pendukung telah didapatkan
5.	Anak masuk keruang screening dengan/tanpa orang tua	Team Screening, anak	Ruang SI	2 menit	Terlaksananya anak masuk ruangan
6.	Pelaksanaan screening di ruang SI/terapi	Fisiso terapis, okupasi terapis, terapis wicara, anak	Alat terapi wicara, alat terapi okupasi, alat fisioterapi, peralatan ruang SI, handycam	20 menit	Screening dalam ruang SI telah terlaksana

7.	Pelaksanaan screening di ruang observasi perilaku/edukasi	Terapis perilaku/edukasi, anak	Kursi, meja, rak peraga, alat peraga edukasi yang sudah disiapkan, handycam	10 menit	Screening dalam ruang observasi telah terlaksana
8.	Team screening mengantarkan anak kepada orang tua	Team screening, anak, orang tua	Ruang tunggu, meja, kursi	2 menit	Terlaksananya penyerahan anak kepada orang tua
9.	Penjelasan singkat pelaksanaan screening kepada orang tua anak	Koordinator team, orang tua	Ruang tunggu, meja, kursi	2 menit	Pelaksanaan screening sudah dipahami
10.	Diskusi team screening	Team screening	Kursi, meja, kertas, alat tulis, data anak	5 menit	Hasil screening sudah tersusun
11.	Pelaporan hasil screening kepada Kepala PLA	Team screening, Kepala PLA	Meja, kursi, kertas, alat tulis, data anak	10 menit	Hasil screening sudah tersampaikan
12.	Kepala PLA menyampaikan hasil screening kepada orang tua	Kepala PLA, koordinator team screening, orang tua	Meja, kursi, data anak, laporan screening secara tertulis	15 menit	Hasil screening telah disampaikan
13.	Persetujuan orang tua mengenai hasil screening	Kepala PLA, koordinator team screening, orang tua	Meja, kursi, laporan hasil screening	3 menit	Hasil screening telah disetujui orang tua.
14.	(Untuk yang diterima) persetujuan orang tua mulai pelaksanaan terapi	Kepala PLA, koordinator team screening, orang tua	Meja, kursi, laporan hasil screening	2 menit	Waktu dimulai terapi telah ditentukan dan disetujui bersama.

SOP (STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR)	
	JUDUL: PEMBELAJARAN SISWA SUB JUDUL: PEMBUATAN PPI (PROGRAM PEMBELAJARAN INDIVIDUAL)
Unit/Divisi PLA Kota Malang	No Dokumen : Tanggal disahkan:
	Tanggal dibuat: 20 Februari 2013 Ditetapkan Oleh :
	Tanggal Revisi KUNTI NURSASIATI, S.TP
Pengertian	1. Program individu adalah rancangan program individu yang disusun berdasarkan hasil observasi/ assesment . 2. Program individu merupakan sebuah program pembelajaran yang memfasilitasi seluruh aspek/kemampuan anak agar berkembang sesuai keunikannya melalui cara belajar yang terstruktur dan sistematis
Tujuan	1. Memberikan pembelajaran yang sesuai dengan kebutuhan setiap anak 2. Membantu anak menjadi lebih baik melalui program pembelajaran yang sistematis dan terstruktur 3. Membantu mengatasi kelemahan dan kekurangan anak 4. Mengoptimalkan kemampuan dasar anak
Dasar Hukum	1. SK Kepala Diknas Kota Malang 2. SK Kepala Pusat Layanan Autis Kota Malang 3. SK Guru Pusat Layanan Autis
Kebijakan/ Ketentuan	1. Penentuan rencana pembelajaran selama 1 semester (6 bulan) 2. Pemilihan penanggung jawab PPI sesuai karakteristik siswa 3. Mempersiapkan media pendukung rancangan PPI, yaitu: a. Untuk murid baru : Hasil observasi/assessment, data terkait, buku acuan program b. Untuk murid lama : Raport, hasil evaluasi siswa, LKS siswa, Worksheet, buku acuan program 4. PPI diketik dalam format sesuai ketentuan, yaitu:

	<ul style="list-style-type: none"> a. Kop Diknas dan logo PLA b. Jenis terapi c. Data anak (nama, umur, dll) d. Diagnosa (bila ada) e. Terapis
Unit/Pihak Terkait	<ul style="list-style-type: none"> 1. Terapis 2. Koordinator 3. Kepala PLA 4. TU

No	Prosedur Tetap	Pelaksana	Catatan Mutu Baku		
			Persyaratan	Waktu	Output
1.	Mempersiapkan media pendukung pembuatan PPI untuk dibaca dan dipahami	Terapis	Laporan observasi/assessment, Penilaian/raport, evaluasi/hasil belajar berupa LKS, worksheet, dll	30 menit	Seluruh data dan media pendukung PPI telah lengkap dan sudah dibaca
2.	Pembuatan rancangan PPI	Terapis	Buku acuan progam, program semester sebelumnya, kertas, alat tulis	1 hari	rancangan program sudah selesai dibuat
3.	Pengajuan rancangan program kepada koordinator	Terapis, koordinator	rancangan program	5 menit	rancangan sudah diserahkan pada koordinator
4.	Koordinator mengkoreksirancangan PPI	Koordinator	rancangan PPI, buku acuan program, program semester sebelumnya	20 menit	rancangan PPI sudah dikoreksi
5.	Penyerahan kembali PPI kepada terapis	Koordinator, terapis	rancangan program	5 menit	rancangan PPI sudah diserahkan
6.	Pengetikan PPI dengan format sesuai ketentuan	TU, terapis	rancangan PPI yang sudah disetujui, format PPI sesuai ketentuan	30 menit	PPI Sudah selesai diketik.

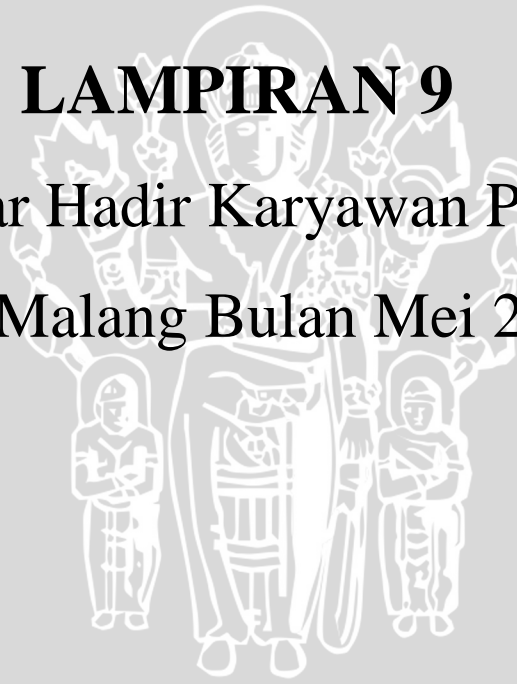
7.	Penandatanganan PPI oleh koordinator dan terapis	Terapis, koordinator	PPI yang sudah diketik, bolpoint	2 menit	PPI sudah tertandatangani.
8.	Penyerahan PPI kepada Kepala PLA untuk dikoreksi/dibaca.	Koordinator, Kepala PLA	PPI	5 menit	PPI selesai dikoreksi
9.	Persetujuan Kepala PLA terhadap PPI siswa	Kepala PLA	PPI, Bolpoint	1 menit	PPI sudah ditandatangani oleh Kepala PLA
10.	Penyerahan PPI kepada koordinator untuk digandakan 2x	Koordinator, Ka sarana prasarana	PPI	2 menit	Fotocopy PPI sebanyak 2x
11.	Pemberian stempel PLA pada lembar PPI	TU	Lembar PPI, stempel, tinta	2 menit	Semua lembar PPI sudah di stempel
12.	Penataan PPI pada map untuk dibagikan pada orang tua dan terapis	Koordinator	Lembar PPI fotocopy, map untuk masing2 orang tua dan terapis	2 menit	PPI fotocopy sudah di masukkan map
13.	Inventarisasi Hard PPL asli pada Bantek	Koordinator	Lembar PPL asli, Bantek	2 menit	PPL asli sudah tersimpan dalam bantek
14.	Penyerahan soft copy PPI untuk disimpan dalam folder data program siswa PLA	Terapis, koordinator, TU	Flashdisk, komputer PLA	2 menit	Softcopy PPI telah tersimpan dalam folder data program siswa

Total waktu :

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

LAMPIRAN 9

Daftar Hadir Karyawan PLA
Kota Malang Bulan Mei 2016



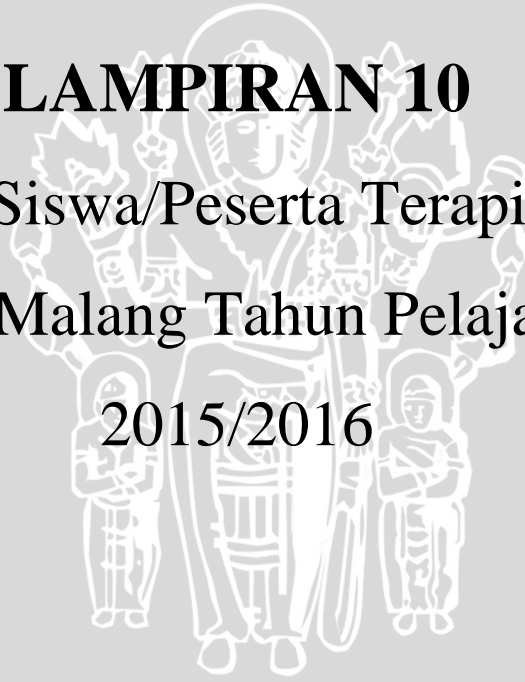
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

LAMPIRAN 10

Daftar Siswa/Peserta Terapi PLA

Kota Malang Tahun Pelajaran

2015/2016



DAFTAR SISWA
PUSAT LAYANAN AUTIS KOTA MALANG
TAHUN PELAJARAN 2015/2016

NO	NO INDUK	NAMA SISWA	SEX	TEMPAT	TGL LHR	USIA	AGAMA	ORANG TUA	PDDKN	PEKERJAAN	Sekolah/Tidak
1	2012001	Ahmad Riza Alfarisi (Fais)	L	Malang	07 Juni 2004	11	Islam	Abdul Manab	S2	Dosen	Sekolah
2	2012005	Arvin Attaillah	L	Malang	28 Oktober 2004	11	Islam	Ade Zainuri Setiawan	SMA	Sales Minuman	Tidak
3	2012006	Muhamad Wildan Fatan	L	Malang	09 Februari 2008	8	Islam	H.Rusdi Wijayanto	D3	Perawat	Tidak
4	2012009	M.Arifi Ardian	L	Malang	30 April 2005	11	Islam	Aris Suryawan	S1	Peg. Pabrik	Tidak
5	2012010	M.Fikri Ardiansyah Priyono	L	Malang	15 Nopember 2000	15	Islam	Supriyono	SMA	Guru Swasta	Sekolah
6	2012011	Habiburrahman (Abi)	L	Malang	02 Juni 2006	9	Islam	Rahman Hidayat	S1	Jualan	Sekolah
7	2012013	Mas Habi Abdullah (Habi)	L	Malang	05 Oktober 2002	13	Islam	Choiri	SD	Tdk kerja	Sekolah
8	2012014	Safi Danendra	L	Malang	09 Nopember 2004	11	Islam	H A.Santoso	S1	Pensiunan PNS	Tidak
9	2012015	Saniatun Nizalatir Rochmah	P	Malang	02 Januari 2008	8	Islam	M.Suadi Dahlan	SMA	Tambal Ban	Sekolah
10	2012018	M.Rizky Priandri	L	Pasuruan	30 Nopember 2002	13	Islam	M.Khoiril	S1	Peg. Rumah Sakit	Tidak
11	2012021	Dzakira Callysta Budhihananta (Rara)	P	Malang	16 Desember 2009	6	Islam	Erikda R D	D1	Peg. Pabrik	Tidak
12	2012022	Ahmad Zuhairun Nufus	L	Malang	2 Juli 2005	10	Islam	Noeryadi	SMA	Dagang/ATK	Tidak
13	2012026	Adam Wafa Kurniawan	L	Bontang	11 Mei 1997	19	Islam	Sukur	S2	Guru	Tidak
14	2012027	Jason Daniel Suteja	L	Malang	19 Oktober 1998	17	Kristen	The Haryotho	S1	Wiraswasta	Sekolah
15	2012028	Muh Fathy Farahat	L	Malang	29 Nopember 2003	12	Islam	Adhim Musyafak	S1	Wiraswasta	Tidak
16	2012029	Ananda Rafi Ramadhan	L	Malang	09 September 2008	7	Islam	Imam Rofii	SMA	Peg. Pabrik	Sekolah
17	2012030	Vanus Harianto	L	Malang	12 September 2003	12	slam	Bambang Harianto	SMA	Supir	Tidak
18	2012034	Iftitah Aqromah	P	Malang	08 Mei 2001	15	Islam	Handoko Sulistyio	SMA	Laboran	Sekolah
19	2013036	Junienna Rizky Pratama	L	Malang	23 Juni 2006	9	Islam	Anton Kusumo	SMA	Bikin Kue	Tidak
20	2013049	Djibril Danette Setyawan	L	Probolinggo	11 Juni 2007	8	Islam	Hengky Setyawan	S1	Swasta	Tidak
21	2013050	Afrisal Tio Fadhiansah	L	L	27 Desember 2010	5	Islam	Imam Malik			Tidak

22	2013052	Ranissa Madinatul Ilmi	P	Nunukan	04 September 2008	7	Islam	Sjaiful Bachri	D3	Wiraswasta	Tidak
23	2013055	Awaludin Ramadhan	L	Malang	12 September 2007	8	Islam	Slamet Yuliono	S2	PNS	Tidak
24	2013057	Emely Listyawuri Aini	P	Bontang	19 Maret 2008	8	Islam	Nyoto Suharjo	SMA	Swasta	Tidak
25	2013058	Azam Fariz Ramadhan	L	Malang	24 Agustus 2010	5	Islam	Ahmad Fauzi	S1	Wiraswasta	Tidak
26	2014059	Farrel Audric Adi Wijaya	L	Malang	01 September 2007	8	Islam	Adi Krismawan	SMA	Sales Oli	Tidak
27	2014060	Bima Atta Fabianto	L	Malang	18 Desember 2007	8	Islam	Budianto	SMA	Wiraswasta	Tidak
28	2014062	Nizam Adipramana Putranto	L	Magetan	10 September 2011	4	Islam	Fanny Prihartanto	S1	Karyw Astra	Tidak
29	2014064	Samuel Demetius Hariyadi	L	Malang	12 Mei 2009	7	Kristen	Sugeng Hariyadi	S1	Terapis PLA	Tidak
30	2014067	Vahid Ayatullah An Najih (Vahid)	L	Malang	05 Februari 2010	6	Islam	M. Syaiful Anam		parkir	Tidak
31	2014068	Rayhan Irghi Kurniawan	L	Malang	22 Oktober 2007	8	Islam	Suparno	SMA	Freeland tk kaca	Tidak
32	2014070	Achmad Daffa Mustofa	L	Malang	20 Mei 2003	12	Islam	Imam Sujiono	SD	tdk kerja	Sekolah
33	2014071	Adam Farhan Irawan	L	Malang	11 September 2010	5	Islam	Dedik Irawan	SMP	Jualan Roti grg	Tidak
34	2012017	Yudha Prawira Aji	L	Malang	15 Juli 2002	13	Islam	Handoyo	SMA	POLRI	Tidak
35	2015072	Rangga Dikha Prasetya	L	Malang	25 Juni 2012	3	Islam	Agung Prasetya	SMA	Swasta	Tidak
36	2015073	Chika Monica Zora Pratama	P	Malang	15 Oktober 2010	5	Kristen	Agung Hendri Prasetyo	SMA	Swasta	Tidak
37	2015074	Muhammad Fahdli Yaghnya Qalbii	L	Malang	15 Maret 2011	4	Islam	Yanu Kusuma Wardhana	S1	Bengkel	Tidak
38	2015075	Dany Rahmat Saputra	L	Makassar	07 Nopember 2002	13	Islam	Hari Susanto	S1	Karyawan BUMN	Tidak
39	2015076	Ach. Harry Hartono (Ai)	L	Batam	31 Januari 2009	6	Islam	Ajie Hartono		Pelayaran	Tidak
40	2015077	Putri Aynun Kamila	L	Malang	22 Agustus 2009	6	Islam	Indra Gunawan	SMU	Swasta	Tidak
41	2012016	Yusuf Raya	L	Malang	12 September 2001	14	Islam	Fery Agus Susanto	D3	Biro Jasa	Tidak
42	2013055	Savero Azhra Rafif Sasongko	L	Jakarta	15 Desember 2006	9	Islam	Bambang Setyo Sasongko	S1	Swasta	Sekolah

Siswa Pagi 20 Anak

Siswa Siang 22 Anak

Malang, 5 Januari 2016

Wakil Kepala Pusat Layanan Autis Kota Malang

Ade Dian Firdiana, S.Pd

NIP. 198201182006042011

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

LAMPIRAN 11

Dokumentasi Penulis di Pusat Layanan
Autis (PLA) Kota Malang

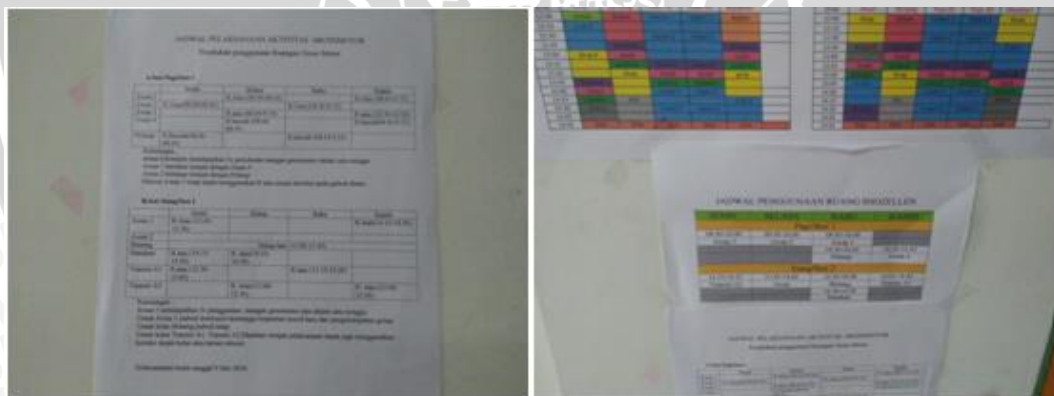


LAMPIRAN DOKUMENTASI PENULIS DI PUSAT LAYANAN AUTIS (PLA) KOTA MALANG

a. Jadwal Tugas Terapis/Guru



b. Jadwal Pelaksanaan Aktivitas *Grossmotor* dan Jadwal Penggunaan Ruang *Snorzellen*



c. Pembagian Grup Belajar Semester II Tahun Pelajaran 2015/2016

PEMBAGIAN GRUP BELAJAR
PUSAT LAYANAN AUTIS
NOTA MALANG
SEMESTER II TAHUN PELAJARAN 2015/2016

SESI 1				
AWAN 1 NOME B. WINDA (P. SUDIP)	AWAN 2 NOME B. ANE (P. SUDIP) (P. SUDIP)	AWAN 3 NOME B. ANITA (B. MATAHARI SUDIP/AGUNG)	AWAN 4 NOME B. ARDO (P. SUDIP) (P. SUDIP)	PELANGI NOME B. ANE (B. AMY/PALENT)
1. BAGUS 2. ANAM 3. SARI 4. TAU	1. RANGGA 2. NIKEN 3. RARA 4. SARI 5. RAY	1. EMRI 2. CHIKA 3. FAREL 4. DANITE	1. SUDIP 2. SUDIP 3. JONA 4. RANGGA	1. WILDAN 2. NOME B. ANE 3. SUDIP 4. REHAN
SESI 2				
AWAN NOME B. SUDIP (B. AMY/PALENT)	BINTANG NOME B. SUDIP (P. SUDIP) (P. SUDIP)	MATAHARI NOME B. SUDIP (P. SUDIP) (P. SUDIP)	TRANSISI A.1 NOME B. SUDIP (B. SUDIP/AGUNG)	TRANSISI A.2 NOME B. SUDIP (B. AMY/PALENT)
1. ANJUN 2. NANDA 3. SEMMY 4. OSY 5. AI	1. FAROHAT 2. TOFA 3. ARFIN	1. ITA 2. FUDA 3. SUDIP 4. FIKRI 5. YUSUF RAYA	1. ADAM 2. FAIS 3. JESON 4. MASHABI	1. SANIA 2. RAFIF 3. ABI 4. DANI 5. WENUS 6. ARTI

d. Jadwal Kegiatan Pelayanan Terapi Setiap Anak



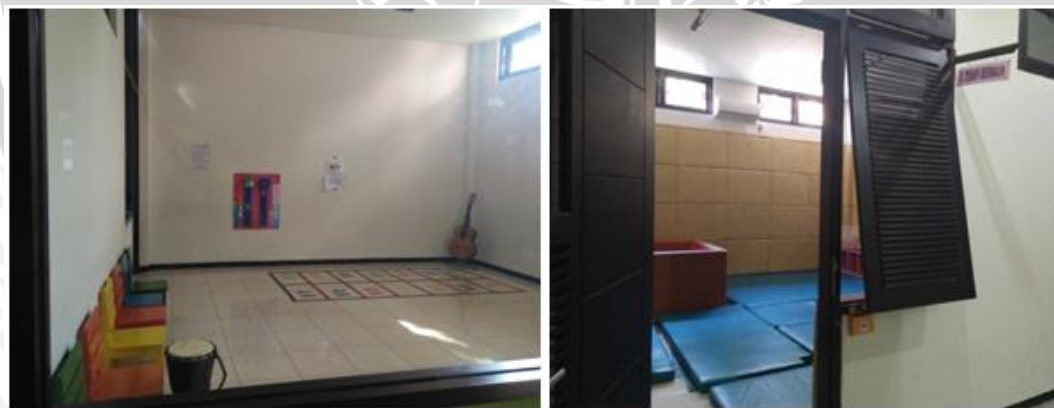
e. Ruang Perpustakaan



f. Sarana dan Prasarana Kegiatan Terapi



g. Ruang Pertemuan dan Ruang Terapi Bermain



h. Sarana dan Prasarana PLA Kota Malang



i. Peringatan Hari Autis Sedunia



j. Papan Pengumuman dan Mading



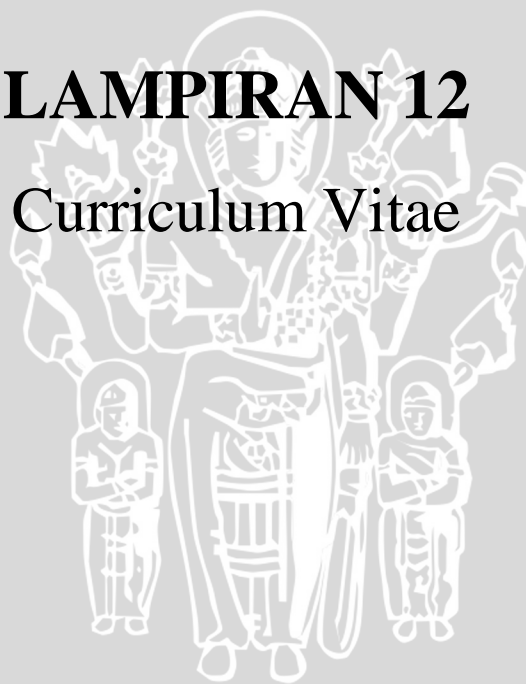
k. Ruang Tunggu dan Ruang Receptionist



UNIVERSITAS BRAWIJAYA

LAMPIRAN 12

Curriculum Vitae



CURRICULUM VITAE

Nama : Nia Anggraeni

Nomor Induk Mahasiswa : 125030101111018

Tempat dan Tanggal Lahir : Blitar, 10 Juli 1993

Jenis Kelamin : Perempuan

Agama : Islam

Alamat : Desa Purworejo RT 03/ RW 06

Kecamatan Sanankulon Kabupaten Blitar

E-mail : niaanggra7@gmail.com

Pendidikan

1. SDN Purworejo 3 Lulus Tahun 2006
2. SMP Negeri 2 Blitar Lulus Tahun 2009
3. SMA Negeri 3 Blitar Lulus Tahun 2012
4. Fakultas Ilmu Administrasi,
Universitas Brawijaya

