

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BAGI DISABILITAS DI BIDANG  
PENDIDIKAN DI KOTA YOGYAKARTA TAHUN 2016  
SKRIPSI**

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pada  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Pemerintahan  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2017**

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

Dengan Judul :

Kualitas Pelayanan Publik Bagi Disabilitas di Bidang Pendidikan di Kota

Yogyakarta Tahun 2016

Oleh :

Rio Samba Prabowo

NIM : 20130520290

Telah dipertahankan dan disahkan didepan Tim Penguji Jurusan Ilmu Pemerintahan  
Fakultas

Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Pada:

Hari/Tanggal : Sabtu/12 Agustus 2017

Tempat : Ruang Sidang Fisipol

Jam : 13.30-14-30

Susunan Tim Penguji

Ketua

Dra. Atik Septi Winarsih, M.Si

Penguji I

Penguji II

Drs. Juhari Sasmita Aji, M.Si  
S.IP., M.Si.

Dian Eka Rahmawati,

Mengetahui

Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan

Dr. Mochamad Zaenuri, M.Si.

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rio Samba Pabowo

NIM : 20130520290

Judul Skripsi : **Kualitas Pelayanan Publik Bagi Disabilitas di Bidang Pendidikan di Kota Yogyakarta Tahun 2016**

Program Studi : S1 Ilmu Pemerintahan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya ilmiah sendiri dan bukanlah merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat pihak lain yang sengaja di kutip, ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan saya bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Yogyakarta, 18 Agustus 2017

Rio Samba Prabowo

## **MOTTO**

**“Pendidikan merupakan perlengkapan paling baik untuk hari tua.”**

**(Aristoteles)**

**“Kegagalan hanya terjadi jika kita menyerah.” (Lessing)**

## **PESAN**

**“Belajar akan memberikan kita pengetahuan dan pemahaman baru, sehingga kita mampu menghadapi tantangan baru yang membentang di depan kita”**

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Dengan segala puja dan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa dan atas dukungan dan do'a dari orang-orang tercinta, akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya. Oleh karena itu, dengan rasa bangga dan bahagia dan bahagia saya khaturkan rasa syukur dan terimakasih kepada:

Saya persembahkan cinta dan sayangku kepada Orang Tuaku dan Adekku yang telah menjadi motivasi dan inspirasi yang tiada henti memberikan dukungan do'anya untukku. "Keluarga adalah semangatku."

Terimakash yang tak terhingga untuk dosen-dosenku, terutama pembimbingku yaitu Ibu Dra. Atik Septi Winarsih, M.Si yang tak pernah lelah dan sabar memebrikan bimbingan dan arahan kepadaku.

Terimakasih juga ku persembahkan kepada sahabat-sahabat yang senantiasa menjadi penyemangat dan menemani disetiap hariku, terutama sahabat-sahabat Himpunan Mahasiswa Parkiran.

Terimakasih sebesar-besarnya juga kepada kekasih Tias yang selalu membantu dan menyemagati penulis dengan kecerewetannya sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsinya.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang mengambil judul *“Kualitas Pelayanan Publik Bagi Disabilitas di Bidang Pendidikan di Kota Yogyakarta Tahun 2016”*

Tujuan penulisan skripsi ini untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana sekaligus pertanggung jawaban akhir sebagai mahasiswa Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah.

Terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak, sehingga pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat penulis dengan senang hati menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya bagi semua pihak yang telah memberikan bantuan, terutama kepada yang saya hormati:

1. Bapak Budi dan Ibu Wiwik, Kedua Orangtua yang selalu memberikan semangat dan dukungan baik moral maupun moril dan tak henti-hentinya mendoakan penulis agar menjadi orang sukses dunia akhirat.
2. Bapak Dr. Ir Gunawan Budiyanto, M.P selaku rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
3. Ibu Dr. Titin Purwaningsih, S.IP., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah
4. Ibu Dra. Atik Septi Winarsih, M.Si. selaku dosen pembimbing.  
Terimakasih banyak atas bimbingan yang diberikan kepada penulis, sehingga skripsi ini bisa dislesaikan dengan baik.
5. Bapak Drs. Juhari Sasmita Aji, M.Si. selaku dosen penguji proposal, terimakasih atas saran dan masukan untuk perbaikan skripsi ini.

6. Bapak Drs. Juhari Sasmita Aji, M.Si. selaku dosen penguji skripsi 1
7. Ibu Dian Eka Rahmawati, S.IP.,M.Si selaku dosen penguji skripsi 2
8. Seluruh dosen dan staf Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah.
9. Terimakasih juga kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda kepada semuanya. Akhirnya, hanya kepada Allah SWT penulis serahkan segalanya mudah-mudahan dapat bermanfaat khususnya bagi penulis umumnya bagi kita semua.

Yogyakarta, 16 Agustus 2017

Penulis

Rio Samba Prabowo

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	I
HALAMAN PENGESAHAN.....	II
HALAMAN PERNYATAAN.....	III
MOTTO.....	IV
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	VI
SINOPSIS.....	VII
DAFTAR ISI.....	VIII
DAFTAR TABEL.....	X
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A.Latar Belakang Masalah.....	<u>1</u>
B.Rumusan Masalah .....	6
C.Tujuan .....	6
D.Manfaat .....	7
E.Kerangka Teori .....	7
1. Pelayanan Publik.....	7
2. Pelayanan Publik Difabel.....	11
3. Kualitas Pelayanan.....	15
II.3.2 Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik.....	20
4. Difabel.....	21
F. Definisi Konseptual .....	23
1. Difabel.....	23
2. Pelayanan publik difabel.....	24
3. Kualitas Pelayanan.....	24
G. DEFINISI OPERASIONAL .....	
H. Metode Penelitian .....	26
<b>BAB II DESKRIPSI OBYEK PENELITIAN .....</b>	<b>30</b>
4. Deskripsi Kota Yogyakarta.....	30
A. Letak, Luas, dan Batas Wilayah Administrasi .....	30
B. Penduduk Kota Yogyakarta .....	31
C. Visi dan Misi kota Yogyakarta .....	32
D. Sekolah Inklusi di Yogyakarta.....	32



E.	Gambaran Umum Dinas Pendidikan Yogyakarta .....	37
F.	Visi dan Misi Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta .....	42
G.	Gambaran Umum Sekolah Inklusi di Kota Jogja .....	45
<b>BAB III</b>	<b><u>PEMBAHASAN</u></b> .....	<b><u>47</u></b>
1.	Kualitas Pendidikan Inklusi Di Kota Yogyakarta .....	47
1.	Reliability.....	47
2.	Responsiveness .....	48
3.	Assurance.....	48
4.	Empathy .....	49
5.	Tangibles.....	49
2.	Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik .....	50
1.	Sistem, Prosedur dan Metode.....	50
2.	Personil .....	51
3.	Sarana dan prasarana.....	51
4.	Masyarakat sebagai pelanggan.....	51
3.	Pelayanan Publik di Bidang Pendidikan .....	52
a.	Penerimaan Siswa .....	52
b.	Akomodasi fisik yang disediakan sekolah .....	54
c.	Jumlah Guru dan kualitas Guru .....	57
d.	Kurikulum yang digunakan.....	62
e.	Keadaan lingkungan baik didalam dan diluar sekolah.....	64
<b>BAB IV</b>	<b><u>PENUTUP</u></b> .....	<b><u>66</u></b>
A.	Kesimpulan .....	66
B.	Saran.....	68

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Jumlah Penduduk di Yogyakarta Tahun 2011-2015 .....	31
Daftar Sekolah Penyelenggara Pendidikan Inklusi (SPPI) .....	33
Data Anak Berkebutuhan Khusus di SD N Karanganyar .....	44
Rekapitulasi jumlah peserta didik SMP N 15 Yogyakarta.....	46
Guru Pendamping Khusus di SD N Karanganyar.....	58
Tabel jadwal program terapi atau ketrampilan.....	59