

Analisis Pengaruh Manajemen Layanan Khusus dalam Mendukung Pembelajaran Peserta Didik di SMA PAB 1 Medan Estate

**Adesiana Sihombing¹, Annisa Azzahra Naibaho², Geby Pauliana³,
Richard Steven Nainggolan⁴, Eni Yuniastuti⁵**

^{1,2,3,4,5} Pendidikan Geografi, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Medan

e-mail : adesianasihombing2020@gmail.com¹, azzahraannisa718@gmail.com²,
gebypauliana221@gmail.com³, richardstevennainggolan@gmail.com⁴

Abstrak

Proses pengorganisasian, pengkoordinasian, perencanaan, dan penilaian pemberian layanan khusus kepada mahasiswa dikenal dengan istilah manajemen layanan khusus. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengelolaan pelayanan khusus di SMA PAB 1 Medan Estate. Metodologi penelitian lapangan dan teknik kualitatif digunakan dalam penelitian ini. Pengumpulan informasi dilakukan dengan metode dokumentasi, observasi, dan wawancara. Temuan penelitian ini dapat membantu sekolah meningkatkan efektivitas dan kualitas program khusus mereka sekaligus mendorong siswa untuk memanfaatkannya. Langkah-langkah efektif untuk menjamin pelaksanaan layanan khusus yang terbaik di lingkungan pendidikan juga dapat ditemukan melalui penelitian ini.

Kata kunci: *Pendidikan, Manajemen, Layanan Khusus*

Abstract

The process of organizing, coordinating, planning, and assessing the delivery of special services to students is known as special service management. The purpose of this study is to investigate the management of special services at SMA PAB 1 Medan Estate. Both field research methodology and qualitative techniques are used in this study. Information gathered using documentation, observation, and interviewing methods. The findings of this study can help schools enhance the effectiveness and quality of their special programs while also encouraging students to take use of them. Effective measures to guarantee the best possible implementation of special services in the educational setting can also be found via this research.

Keywords : *Education, Management, Special Services*

PENDAHULUAN

Bidang administrasi sekolah memasukkan manajemen layanan khusus sebagai salah satu tanggung jawabnya. Layanan khusus masih dipandang penting dalam penyelenggaraan pendidikan. Agar siswa betah dan betah berada di dalam kelas, layanan khusus bagi mereka harus disediakan oleh setiap sekolah, dan pemerintah harus turut ambil bagian dan mendukung pelaksanaan layanan khusus yang ditujukan kepada anak (Fitriani, 2023). Manajemen pendidikan layanan khusus diperlukan untuk memastikan bahwa pelaksanaan pendidikan di lembaga pendidikan sejalan dengan tujuan pendidikan. Oleh karena itu, salah satu komponen penting dari manajemen berbasis sekolah (MBS) adalah praktik memberikan layanan khusus kepada setiap siswa untuk memfasilitasi kegiatan pembelajaran di kelas secara efisien dan efektif. (Hendra et al., 2022).

Kualitas karakter bangsa sangat dipengaruhi oleh tingkat pendidikan, dan memperoleh pendidikan yang bermutu hanya dapat dicapai melalui pengalaman belajar yang menarik dan sukses. (Winaryo, 2023). Ketika manajemen layanan khusus digunakan di

sekolah untuk mendukung dan mendorong pembelajaran, hal itu akan berhasil dengan baik. Tentu saja, layanan khusus juga berusaha memenuhi tuntutan pendidikan unik siswanya. Dalam keadaan seperti ini, lembaga pendidikan berupaya untuk memberikan sumber daya tambahan kepada siswa untuk menjamin kesejahteraan intelektual, jasmani, dan spiritual mereka.(Salsabila et al., 2022) . Salah satu alat yang tersedia untuk meningkatkan standar pendidikan di Indonesia adalah sistem sekolah. Dalam hal ini sekolah mempunyai kewajiban untuk menjunjung tinggi dan meningkatkan kesejahteraan jasmani dan rohani siswa di samping melaksanakan proses pembelajaran ilmu pengetahuan dan teknologi. Hal ini sesuai dengan amanat Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional yang mengatur adanya tujuan pendidikan nasional. Sekolah memerlukan jasa manajemen khusus yang dapat menangani semua tuntutan siswanya agar dapat melaksanakan kewajiban dan tanggung jawab tersebut serta mencapai tujuan pendidikan. Untuk menunjang terselenggaranya pendidikan dalam rangka mencapai tujuan pendidikan di sekolah, ditawarkan layanan khusus.(Sembiring et al., 2023).

Di sekolah, layanan khusus adalah layanan yang dirancang untuk membantu proses pembelajaran, baik secara eksplisit maupun tidak langsung. Namun tetap mempengaruhi apa yang dipelajari siswa di kelas (Mardiyah et al., 2022). Sekolah menawarkan bantuan khusus kepada setiap siswa untuk memaksimalkan kemampuannya dalam menyelesaikan proses pembelajaran. Komponen kunci keberhasilan dan efisiensi manajemen berbasis sekolah (MBS) adalah penyelenggaraan layanan khusus di sekolah. Salah satu alat yang tersedia untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat Indonesia adalah pendidikan. Meskipun layanan khusus yang ditawarkan sekolah kepada siswanya sebagian besar sama, terdapat perbedaan dalam metode pengelolaan dan penggunaannya. Berikut beberapa contoh layanan khusus yang diberikan sekolah: BK, akselerasi, kursus inklusi, perpustakaan, lab, ekstrakurikuler, UKS, kantin, koperasi, OSIS, transportasi, asrama, dan pelatihan magang. (Ellyana et al., 2024). Sedangkan fungsi/proses pengelolaan pelayanan khusus meliputi: (1) Perencanaan, meliputi analisis kebutuhan dan pembuatan program; (2) Pengorganisasian, yaitu pembagian tugas untuk melaksanakan pelayanan khusus; (3) Mobilisasi, yang mencakup pengaturan pelaksanaan layanan khusus; dan (4) Pengawasan, yang mencakup pengawasan terhadap program layanan khusus dan mengevaluasi seberapa baik kinerjanya di sekolah.(Mardiyan, 2018).

Dari observasi yang kami lakukan di SMA PAB 1 MEDAN ESTATE terdapat beberapa kendala dalam pengelolaan layanan khusus. Banyak sumber daya yang dibutuhkan dalam proses belajar mengajar, namun ada pula yang tidak dimanfaatkan di dalam kelas itu sendiri. Perpustakaan Sekolah, Usaha Kesehatan Sekolah, dan Laboratorium Sekolah merupakan beberapa fasilitas yang menjadi perhatian. Instruktur sangat penting dalam operasional lembaga-lembaga ini. Sekolah menawarkan layanan khusus kepada siswanya untuk membantu mereka menyelesaikan proses pembelajaran seefektif mungkin. Kenyataannya, sekolah-sekolah tertentu bahkan tidak menawarkan layanan khusus, dan sekolah-sekolah tersebut dikelola dengan buruk. Hal ini terjadi karena layanan luar biasa hanya diperhitungkan sebagai bonus.

Layanan khusus sekolah, menurut Hamalik (2006), adalah inisiatif yang diambil untuk menawarkan bimbingan, layanan, dan dukungan dalam rangka memenuhi tujuan pembelajaran. Menurut penelitian (Agustine, 2003), manajemen layanan khusus di sekolah terbukti sesuai dengan kebutuhan anak. Sekolah menawarkan layanan khusus yang dirancang untuk meningkatkan proses pendidikan di dalam sekolah. Dalam proses belajar ada beberapa faktor yang mempengaruhinya (Dimiyati, 1994). Salah satu faktor yang paling signifikan adalah keberadaan sarana dan prasarana menjadikan manajemen pelayanan khusus sebagai suatu lembaga pendidikan akan berdampak signifikan terhadap proses pembelajaran.(Manurung et al., 2023). Menurut Werang (2015:157), inisiatif manajemen layanan yang unik berkontribusi pada standar pengajaran yang diberikan di ruang kelas.(Maghfiroh, 2020).

METODE

SMA PAB 1 MEDAN ESTATE Jl. Masjid No.1, Medan Estate, Kecamatan. Percut Sei Tuan, Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara 20371 menjadi lokasi penelitian ini. Pengamatan studi langsung dilakukan untuk penyelidikan ini. Dimana para peneliti melakukan kunjungan langsung ke lapangan, mengamati perilaku objek, gejala-gejala yang terwujud di sana, dan mengamati faktor-faktor lingkungan yang berkaitan. mengumpulkan informasi dengan melihat langsung berbagai gejala yang muncul pada setiap penelitian, dengan mengumpulkan, dan dengan melakukan pengamatan, pencatatan, dan kemudian mempraktekannya secara langsung dan Studi dokumentasi adalah metode pengumpulan data yang meliputi bahan-bahan tertulis, dokumen, surat-surat penting, dan lain-lain untuk mendukung data yang dikumpulkan dari wawancara dan untuk tujuan terkait penelitian. Dalam Penelitian ini dokumentasi adalah berupa foto-foto yang ada dilapangan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Adapun Pengelolaan pada layanan khusus di Sekolah SMA PAB 1 Medan Estate yaitu pada layanan perpustakaan, UKS, Kantin, Parkiran dan Laboratorium.

Observasi pada Pengelolaan Layanan khusus (Perpustakaan)

Berdasarkan temuan penelitian, perpustakaan yang berfungsi sebagai jantung lembaga pendidikan harus memainkan peran kunci dalam mencapai tujuan dan misi lembaga tersebut. Keberadaan perpustakaan sekolah dalam situasi seperti ini memerlukan perhatian yang lebih besar dari seluruh pemangku kepentingan, khususnya pengelola sekolah, dan perpustakaan sekolah tidak boleh lagi dipandang sebagai tempat menyimpan buku-buku atau bahan-bahan lain yang tidak diperlukan atau bahkan sebagai tempat bermain anak-anak ketika tidak ada pembelajaran atau kegiatan pembelajaran sedang berlangsung. Tentu saja hal ini sangat ironis. Dari hasil observasi kami di SMA PAB 1 Medan Estate kami mendapatkan data permasalahan dalam manajemen perpustakaan yaitu

1. Keterbatasan buku-buku yang ada dalam perpustakaan
2. Ruang perpustakaan yang tidak memadai
3. Keterbatasan anggaran

Pelayanan perpustakaan merupakan salah satu layanan khusus yang perlu ditingkatkan karena sangat penting bagi peserta didik, masyarakat, dan khususnya lembaga pendidikan. Dengan adanya perpustakaan, siswa dapat dengan mudah mencari referensi setiap topik yang diajarkan serta dapat semakin memperluas pengetahuan dan wawasannya.

Upaya yang perlu dilakukan untuk mengoptimalkan potensi perpustakaan sebagai sumber belajar:

- Mengintegrasikan perpustakaan dalam kegiatan belajar mengajar.
- Menawarkan sumber daya perpustakaan yang menarik dan ramah pengguna;
- Meningkatkan layanan perpustakaan untuk menciptakan lingkungan yang lebih menyenangkan;
- Menjadwalkan waktu/jam kunjungan perpustakaan dengan memberikan pekerjaan rumah kepada siswa, mendorong mereka untuk aktif mencari informasi di perpustakaan.
- Melibatkan perpustakaan dalam pembelajaran dan upaya pendidikan.

Observasi pada Pengelolaan Layanan khusus (Kantin)

Kantin atau warung sekolah adalah salah satu tempat yang menyediakan berbagai makanan/jajanan. Kantin sekolah adalah salah satu spot favorit bagi setiap siswa. Bagaimana tidak, disinilah mereka bisa membeli makanan dan minuman ketika jam istirahat tiba. Dalam hal ini, pihak sekolah punya andil besar untuk mewujudkan kantin yang nyaman dan sehat bagi siswanya. Namun, tidak semua kantin sekolah menyediakan makanan dan minuman yang sehat, terkadang masih ditemukan kantin sekolah yang menyediakan makanan cepat saji atau makanan ringan yang kurang sehat. Berdasarkan observasi

layanan khusus di sekolah SMA PAB 1 Medan Estate bahwa kantin di sekolah tersebut belum berjalan optimal dan masih banyak permasalahan dan kendala yang dihadapi kantin sekolah. Dalam observasi kami menemukan berbagai kendala dalam kurangnya pengoptimalan kantin di SMA PAB 1 Medan Estate kendala tersebut diantaranya yaitu :

1. Kurang nyaman dan kurang bersih

Kantin sekolah adalah salah satu tempat yang sering dikunjungi oleh siswa untuk membeli makanan dan minuman selama waktu istirahat. Oleh karena itu, kantin sekolah harus menyediakan makanan dan minuman yang sehat dan bernutrisi untuk menjaga kesehatan siswa. Namun memang, tidak seluruh kantin sekolah bisa menyediakan menu hidangan maupun minuman yang sehat dan bernutrisi. Apabila ini dibiarkan, dikhawatirkan kualitas kesehatan siswa akan menurun akibat konsumsi makanan dan minuman tidak sehat secara terus menerus. Ini akan berpengaruh langsung pada kualitas belajar yang bisa didapatkan di sekolah. Seperti halnya di SMA PAB Medan memiliki kendala dalam kantin nya yang kurang nyaman dan bersih. Tak jarang banyak lalat bahkan nyamuk yang menghiasi di dalam kantin sekolah. Hal ini tentu sangat memprihatikan pasalnya jika hal ini terjadi maka kualitas dari kantin serta kenyamanan dan kebersihan makanan untuk para siswa-siswi tidak terjamin.

2. Kantin yang tersedia hanya 1

Permasalahan selanjutnya yaitu kantin yang tersedia di SMA PAB 1 Medan Estate hanya ada 1 sehingga hal itu membuat para siswa-siswi sampai harus antri panjang karena bergantian dalam membeli makanan di kantin. Keterbatasan ruang lingkup sekolah mengakibatkan kantin yang tersedia hanya 1. Maka dari itu tak sedikit siswa-siswi sekolah SMA PAB 1 Medan Estate membeli makanan dan minuman dari luar sekolah yang belum tentu terjamin karena tidak di manajemen oleh kepala sekolah.

Observasi pada Layanan khusus (UKS)

Pentingnya pemberian pendidikan kesehatan melalui Unit Kesehatan Sekolah (UKS). Hal ini disebabkan Unit Kesehatan Sekolah (UKS) menawarkan pendidikan kesehatan sebagai salah satu alternatif dalam mencapai tujuan peningkatan kesehatan siswa. Setiap orang dapat saling berupaya untuk menjaga kesejahteraan jasmani, rohani, dan sosial melalui program pendidikan kesehatan di sekolah, dan dengan pekerjaan yang cukup, tingkat status kesehatan siswa yang ideal dapat dicapai. (Aisyah et al., 2024).

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pelaksanaan UKS di SMA PAB 1 Estate Medan secara umum telah berjalan dengan baik; Namun, masih ada beberapa permasalahan yang ada, terutama terkait dengan perilaku sebagian siswa yang tidak patuh dalam membuang sampah. Cara pelaksanaan UKS adalah dengan mengajak seluruh warga sekolah untuk saling menjaga dan peduli menjaga kebersihan lingkungan sekolah, termasuk menjaga kebersihan setiap siswa. Semua yang terlibat dalam pengelolaan UKS telah bekerja sama dengan baik. Ruang UKS dilengkapi dengan segala sesuatu yang diperlukan untuk kenyamanan tinggal, termasuk buku administrasi, tempat tidur lengkap, lemari medis, timbangan, tensimeter, pengukur tekanan, tandu, dan wastafel.

Observasi pada Pengelolaan Layanan khusus (Parkiran)

Salah satu fasilitas penting bagi sebuah sekolah yang perlu diperhatikan adalah tempat parkir. Tempat parkir berfungsi sebagai tempat menyimpan mobil, sepeda motor, dan sepeda milik staf, instruktur, siswa, dan warga sekolah lainnya. Tempat parkir dipikirkan dengan matang. dari segi penataan, kebersihan, kenyamanan, dan keamanan. Pengadaan area parkir pada sekolah SMA PAB 1 Medan Estate tergabung dengan yayasan SMK dan juga SMP nya. Pada area parkir ini terlihat dalam penataan nya masih sembarangan dengan hanya meletakkan kendaraan di halaman sekolah saja tanpa ada nya tempat khusus yang digunakan untuk memarkirkan kendaraan, observasi yang dilakukan peneliti parkir ini masih kurang dalam penataan dan juga terlalu sempit dalam penyediaan lahan parkir. Untuk kebersihan area parkir juga seharusnya diperhatikan tetapi dalam area parkir sekolah di SMA ini masih sedikit kurang bersih karena masih banyak daun" yang berjatuhan begitu

saja dan juga rumput yang panjang yang tidak di bersihkan ataupun di rawat pada area parkir ini. Ini juga akan mempengaruhi ke peserta didik dimana mereka nantinya tidak nyaman berada dilingkungan sekolah apabila parkir tidak tersusun atau tertata dengan rapi.

Observasi pada pengelolaan Layanan khusus (Laboratorium)

Baik bagi pengajar maupun siswa, laboratorium di SMA PAB 1 Medan Estate memegang peranan penting dalam memperlancar proses pembelajaran. Selama ini keberadaan laboratorium sudah mulai di kembangkan di berbagai sekolah. Akan tetapi pemakaian laboratorium ini masih saja kurang digunakan di masing-masing sekolah. Berdasarkan observasi layanan khusus laboratorium, dapat disimpulkan bahwa pemakaian atau pemanfaatan laboratorium di sekolah SMA PAB 1 Medan Estate belum optimal. Hal ini diakibatkan oleh beberapa kendala-kendala. Dalam observasi ini menemukan berbagai kendala dalam kurangnya penggunaan laboratorium di SMA PAB 1 Medan Estate kendala tersebut diantaranya adalah:

1. Keterbatasan Fasilitas Laboratorium

Laboratorium komputer terletak di SMA PAB 1 Medan Estate. Salah satu komponen penting dari lingkungan belajar adalah laboratorium komputer. Laboratorium komputer memberi siswa akses penting untuk berlatih, menyelidiki, dan pemahaman yang lebih mendalam tentang mata pelajaran yang mereka pelajari. Tetapi berdasarkan observasi yang kami lakukan laboratorium komputer ini jarang digunakan dikarenakan keterbatasan fasilitas yang ada. Seperti kurangnya komputer dan alat² pendukung lainnya. Oleh karena itu karena terbatas nya fasilitas komputer ini mengakibatkan laboratorium komputer ini jadi sangat jarang untuk digunakan. Dan peserta didik menjadi kurang memanfaatkan laboratorium tersebut untuk menunjang pengetahuan mereka.

SIMPULAN

Salah satu bagian dari manajemen pendidikan adalah manajemen pelayanan khusus. Intinya, tujuan manajemen layanan khusus di sekolah adalah untuk memenuhi kebutuhan unik setiap siswa dan untuk mempercepat atau mendorong pembelajaran. Pengelolaan pada layanan khusus di Sekolah SMA PAB 1 Medan Estate yaitu pada layanan perpustakaan, UKS, Kantin, Parkiran dan Laboratorium. Dari hasil observasi yang tim peneliti lakukan masih terdapat beberapa kendala dan permasalahan dalam manajemen layanan khusus yang ada di SMA PAB 1 Medan Estate. Hal ini tentu saja menjadi koreksi bagi pihak sekolah dalam mengatasi permasalahan yang terjadi dalam manajemen layanan khusus yang ada di SMA PAB 1 Medan Estate.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh instruktur dan anggota tim yang mendukung terlaksananya prosedur penelitian ini. Terakhir, penulis percaya bahwa kita semua dapat memperoleh manfaat dari temuan penelitian ini. Penulis juga menyambut baik saran dan kritik yang bermanfaat untuk menyempurnakan temuan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Aisyah, J. N., Wahyuni, R., Aziz, A., & Hidayat, R. (2024). *Manajemen Layanan Khusus Unit Kesehatan Sekolah Di SMK Negeri 5 Jember*. 2(1).
- Ellyana, A., Imama, H. N., Romzah, N. S., Hidayat, R., Kiai, U., Achmad, H., & Jember, S. (2024). *Manajemen Layanan Khusus Bimbingan Konseling Di Smk Negeri 6 Jember*. *Jurnal Penelitian Pendidikan Indonesia*, 1(2), 230–238.
- Fitriani, F. (2023). *Manajemen Layanan Khusus*. *Jurnal Mappesona*, 6(3), 119–126. <https://doi.org/10.30863/mappesona.v6i3.5471>
- Hendra, R., Kaum, L., Tanah Datar, K., Turrahmi, M., & Datar, K. T. (2022). *Education Special Services Management Manajemen Layanan Khusus Pendidikan*. *PUSTAKA: Jurnal Bahasa Dan Pendidikan*, 2(3).

- Maghfiroh, N. P. (2020). Manajemen Layanan Transportasi Bus Sekolah di Kota Surabaya. *Jurnal Dinamika Manajemen Pendidikan*, 5(1).
<https://doi.org/10.26740/jdmp.v5n1.p36-45>
- Manurung, O. E., Salamah, I. A., Maulida, K. A. W., Harahap, M. A., & Ilham, M. (2023). Penerapan Layanan Khusus yang Mendukung Manajemen Peserta Didik di Sekolah Dasar Islam Terpadu SD IT Al-Munadi. *Journal on Education*, 5(2).
<https://doi.org/10.31004/joe.v5i2.1070>
- Mardiyah, I. T. (2018). LAYANAN KHUSUS PESERTA DIDIK SEBAGAI PENGUAT MANAJEMEN PENDIDIKAN Insy. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 3.
- Salsabila, H., Nurnazhiifa, K., Sati, L., & Windayana, H. (2022). Peran Layanan Khusus Bimbingan dan Konseling dalam Mencegah dan Menangani Kasus Bullying di Sekolah. *Aulad: Journal on Early Childhood*, 4(3).
<https://doi.org/10.31004/aulad.v4i3.228>
- Sembiring, D. A., Setiawati, R., Putri, S. B., Haliza, V. N., & Yolandha, W. (2023). Implementasi Layanan Khusus Peserta Didik dalam Dunia Pendidikan. *Journal on Education*, 05(02).
- Winaryo, S. (2023). *Meretas: Jurnal Ilmu Pendidikan Pengelolaan Manajemen Jenjang Pendidikan Menengah dan Khusus pada Dinas Pendidikan Provinsi Kalimantan Tengah Meretas: Jurnal Ilmu Pendidikan*. 10, 152–158.