

Manajemen Layanan Khusus

Fitriani

Fakultas Tarbiyah IAIN Bone
e-mail: fitri.angel91@gmail.com

ABSTRACT

Special service management is an activity process where students are provided with the services needed to support the learning process so that educational goals can be achieved. The special services offered by schools to students are generally the same from one school to another. However, the management and utilization process is different. The following are some of the special services provided by schools: library services, health services, dormitory services, guidance and counseling services, laboratory services, cooperative services and school security and parking services.

Keywords: *Management, Special Services*

PENDAHULUAN

Manajemen layanan khusus adalah bagian pada salah satu ruang lingkup dari administrasi pendidikan. Pada pelaksanaan pendidikan terdapat banyak kesalahan maupun masalah yang terjadi, seperti pelaksanaan manajemen yang kurang baik dalam pengelolaan program dan sarana sehingga layanan yang dihasilkan kurang optimal dan berdampak pada kelancaran proses pembelajaran (Wildan Zulkarnain, 2018). Oleh karena itu, sekolah harus mengadakan manajemen layanan khusus untuk mengatur semua kebutuhan peserta didik yang menunjang jalannya proses pembelajaran.

Sampai saat ini, layanan khusus dipandang sangat penting dalam penyelenggaraan pendidikan. Setiap sekolah harus memberikan layanan khusus kepada siswa dan pemerintah harus turut serta dan mendukung terselenggaranya layanan khusus yang ditujukan kepada siswa, sehingga siswa dapat merasa betah dan nyaman berada di lingkungan sekolah (Aryawiga, 2019).

Layanan khusus yang diselenggarakan oleh pihak sekolah bertujuan untuk memberikan kelancaran pada pelaksanaan proses pembelajaran dalam rangka untuk pencapaian tujuan pendidikan (Astuti, 2016). Oleh karena itu, kepala sekolah harus mempertimbangkan dengan matang apabila akan membuat suatu program layanan khusus. Kepala sekolah perlu melihat kaitan antara layanan khusus terhadap keseluruhan program pendidikan. Program pendidikan yang mendukung proses pembelajaran adalah perpustakaan, laboratorium, cafetarian, keamanan, kesehatan, asrama, koperasi dan bimbingan konseling (Muchlas Samani, 2009).

Untuk menyelenggarakan layanan khusus tersebut, sekolah membutuhkan personel khusus. Namun karena staf khusus ini tidak dapat disediakan, maka asisten layanan khusus ini adalah guru. Layanan khusus adalah kegiatan yang secara tidak langsung berkaitan dengan proses belajar

mengajar di kelas, namun kepala sekolah memastikan atau mengurusnya khusus bagi siswanya, agar dapat melaksanakan belajar mengajar secara maksimal (Muhammad Kristiawan, 2017).

Pada dasarnya pimpinan sekolah dituntut untuk mampu menerapkan pendekatan psikologis terhadap permasalahan pribadi untuk memudahkan pelaksanaan kegiatan pelayanan khusus. Selain pendekatan psikologis dalam kepemimpinan personal, pimpinan sekolah juga dapat menggunakan pendekatan lain yaitu pendekatan analisis lapangan. Dalam pendekatan ini, kepala sekolah harus mengetahui tanggung jawab setiap orang yang terlibat (Aniafitriah, 2019). Staf perpustakaan, petugas kesehatan (perawat), pembina asrama, petugas bimbingan dan konseling (konselor), petugas cafetaria, petugas laboratoium (laboran), petugas koperasi dan petugas keamanan (security) harus memiliki pemahaman bahwa mereka adalah bagian penting dalam pelaksanaan operasional sekolah.

Layanan khusus diadakan untuk menciptakan kondisi dan situasi proses pembelajaran yang menyenangkan dan nyaman bagi peserta didik. Diharapkan melalui proses pembelajaran yang baik, akan berdampak pada pencapaian tujuan pendidikan yang optimal.

METODE

Penelitian ini adalah penelitian Pustaka (library research), yaitu penelitian yang membatasi kegiatan penelitiannya hanya pada data-data yang diambil dari berbagai penelitian terdahulu atau hanya memanfaatkan perpustakaan untuk memperoleh data penelitian tanpa turun di lapangan (Zed, 2018).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengertian Manajemen Layanan Khusus

Manajemen adalah mengelola atau mengatur sumber daya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Layanan khusus adalah pemberian pelayanan yang tidak secara langsung berkenaan dengan proses pembelajaran di kelas, tetapi secara khusus pihak sekolah berikan kepada peserta didik agar mereka dapat melaksanakan proses pembelajaran secara optimal. Manajemen layanan khusus adalah proses pemberian layanan kebutuhan yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan peserta didik dalam menunjang kegiatan pembelajaran demi tercapainya tujuan pendidikan.

Manajemen layanan khusus yang ada di sekolah adalah bagian penting pada Manajemen Berbasis Sekolah (MBS) yang efektif dan efisien. Manajemen layanan khusus di sekolah telah ditetapkan dan diorganisasikan agar dapat memudahkan atau memberikan kelancaran pada proses pembelajaran, serta memberikan layanan untuk memenuhi kebutuhan khusus peserta didik di sekolah. Pada pelaksanaan pendidikan, pihak sekolah selalu berupaya agar peserta didik selalu dalam keadaan baik. baik yang dimaksud adalah melihat pada aspek jasmani dan rohaninya.

Berdasarkan pemaparan di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa manajemen layanan khusus adalah pemberian layanan kepada peserta didik dalam menunjang proses pembelajaran demi tercapainya tujuan pendidikan secara efektif dan efisien.

Jenis-jenis Layanan Khusus

Layanan khusus yang biasanya terdapat di sekolah yaitu: layanan perpustakaan, layanan kesehatan, layanan asrama, layanan bimbingan dan konseling, layanan, layanan laboratorium, layanan koperasi serta layanan keamanan dan perpustakaan sekolah.

1. Layanan Perpustakaan

Menurut Kusmintarjo, perpustakaan berasal dari bahasa Jawi Kawi yang berarti buku, naskah atau karya tulis. Sehingga perpustakaan memiliki arti dilakukan, ditulis. Perpustakaan berasal dari kata “Pustaka” yang artinya kitab atau buku. Pustaka memiliki awalan per- dan akhiran an, juga berarti tempat atau Kumpulan. Perpustakaan dalam bahasa Inggris disebut *library*, yang berasal dari kata *liber* atau *libri* (latin) yang memiliki arti kulit dari batang pohon di bawah kulit luar atau kitab, risalat. Sedangkan dalam bahasa Prancis, perpustakaan disebut *bibliothèque* dan bahasa Jerman menyebutnya *bibliothek*.

Perpustakaan merupakan suatu kesatuan pelayanan siswa yang tujuannya membantu dan menunjang proses pembelajaran di sekolah, menyajikan informasi-informasi yang diperlukan dan menyediakan layanan rekreasi melalui koleksi bahan perpustakaan.

Menurut Supriyadi (1983) dalam buku Manajemen Peserta Didik oleh Ali Imron mendefinisikan perpustakaan sekolah sebagai perpustakaan yang diselenggarakan di sekolah guna menunjang program belajar mengajar di lembaga pendidikan formal seperti sekolah, baik sekolah tingkat dasar maupun menengah, baik sekolah umum maupun kejuruan. Selain itu, perpustakaan sekolah adalah salah satu unit sekolah yang memberikan layanan kepada peserta didik di sekolah sebagai sentra utama, dengan maksud membantu dan menunjang proses belajar mengajar di sekolah, melayani informasi-informasi yang dibutuhkan serta memberikan layanan rekreatif melalui koleksi bahan Pustaka (Nur Hamiyah, 2015).

Dari definisi tersebut terlihat jelas bahwa perpustakaan merupakan unit layanan khusus yang disediakan oleh sekolah untuk menunjang proses pembelajaran.

Fungsi perpustakaan sekolah adalah sebagai tempat kegiatan pembelajaran, penelitian sederhana, informasi dan hiburan. Tujuan penyelenggaraan perpustakaan sekolah adalah untuk mengembangkan dan meningkatkan minat, keterampilan dan kebiasaan membaca (budaya membaca), melatih penggunaan bahan pustaka sebagai sumber informasi, serta meningkatkan daya kritis dan kreativitas siswa.

2. Layanan Kesehatan

Layanan kesehatan di sekolah biasanya dibentuk sebuah wadah bernama Usaha Kesehatan Sekolah (UKS).

Layanan kesehatan adalah klinik yang didirikan sebagai bagian dari sekolah atau universitas secara independen yang mendiagnosis dan mengobati penyakit fisik dan mental dan didanai dengan biaya khusus yang dibebankan kepada semua siswa. Adapun yang menjadi sasaran pembinaan dan pengembangan dari layanan kesehatan yaitu:

- a. Sasaran primer yaitu: peserta didik.
- b. Sasaran sekunder yaitu: guru pamong belajar/tutor, komite sekolah/orang tua, pengelola pendidikan dan pengelola kesehatan serta tim layanan kesehatan di setiap jenjang.
- c. Sasaran tersier yaitu: Lembaga pendidikan mulai dari tingkat prasekolah sampai pada sekolah lanjut tingkat atas, termasuk satuan pendidikan luar sekolah dan perguruan tinggi beserta lingkungannya.

Program Usaha Kesehatan Sekolah adalah sebagai berikut:

- a. Mencapai lingkungan hidup yang sehat
- b. Pendidikan kesehatan
- c. Pemeliharaan kesehatan di sekolah

Gedung sekolah adalah tempat dimana siswa belajar dan menghabiskan sebagian waktunya. Oleh karena itu, sekolah harus memenuhi syarat “shool plant”, seperti gedung sekolah harus ditanami rumput, tersedia air bersih, toilet harus tersedia dan memenuhi syarat serta dibersihkan setiap hari, ruang kelas harus nyaman dan bersih. Inilah yang dimaksud dengan mewujudkan lingkungan sekolah yang sehat.

Pendidikan kesehatan diawali dengan menginformasikan bahwa pola hidup sehat merupakan modal utama hidup, seperti tempat tinggal yang sehat, berenang dua kali sehari, makanan bergizi dan lain-lain.

Peran guru dalam pendidikan kesehatan sangatlah penting. Guru hendaknya menegur siswanya yang pakaian dan badannya kotor dan sesekali guru memanggil siswanya untuk membersihkan lingkungan sekolah/kerja bakti. Pemeriksaan kesehatan umum, sejak awal hari pertama dilaksanakan secara ekstra berkala dan mulai mengajarkan pola hidup sehat, lingkungan sehat, agar siswa tetap sehat jasmani dan rohaninya.

Penyelenggara UKS memerlukan kerjasama dengan semua warga sekolah. Setiap warga sekolah harus melaksanakan tugasnya dengan baik. Kepala sekolah dan guru berperan sebagai pengawas umum, siswa membantu dalam pelaksanaan UKS dengan melakukan piket secara bergantian.

Secara keseluruhan, tujuan UKS adalah meningkatkan mutu pendidikan dan hasil belajar peserta didik melalui pola hidup bersih dan sehat serta meningkatkan kesehatan peserta didik. Selain itu juga menciptakan lingkungan sehat yang memungkinkan tubuh harmonis dan optimal membentuk manusia Indonesia yang berkualitas.

Sementara itu, tujuan UKS terutama untuk menciptakan lingkungan sekolah yang sehat, menambah pengetahuan, mengubah sikap dan membentuk perilaku masyarakat sekolah yang sehat dan mandiri, serta meningkatkan partisipasi siswa dalam peningkatan kesehatan. Meningkatkan gaya hidup sehat di sekolah dan rumah tangga serta di lingkungan masyarakat untuk melindungi dari pengaruh lingkungan yang buruk.

3. Layanan Asrama

Asrama sangat diperlukan bagi para peserta didik, khususnya pada jenjang sekolah menengah dan perguruan tinggi, terutama yang jauh dari orang tuanya. Selain manfaat untuk siswa, asrama juga memberikan manfaat untuk guru dan pembina asrama.

Asrama biasanya merupakan bangunan yang mempunyai ruangan-ruangan, dimana setiap ruangan dapat dihuni oleh beberapa penghuni. Asrama sekolah merupakan pengembangan ma'had atau pondok. Sebelum sekolah gencar membangun asrama untuk siswanya, sudah lama ada pesantren ternama yang juga melayani santri belajar agama di pesantren tersebut. Itu yang membedakan asrama sekolah dengan pondok.

Dalam bahasa Inggris, asrama sekolah berarti *boarding school* dan terdiri dari dua kata yaitu *boarding* artinya asrama dan *school* artinya sekolah. Oleh karena itu, asrama sekolah/*boarding school* adalah sistem sekolah asrama di mana siswa, guru dan pengurus tinggal di asrama dalam lingkungan sekolah untuk jangka waktu tertentu. Dengan demikian, asrama sekolah dapat diartikan sebagai tempat tinggal siswa dalam jangka waktu yang relatif tetap, bersama dengan guru sebagai pengasuhnya, yang membantu siswa tersebut dalam proses pengembangan pribadi melalui penghayatan dan pengembangan nilai-nilai budaya.

4. Layanan Bimbingan dan Konseling

Bimbingan adalah proses memberikan bantuan atau mendampingi seseorang untuk mengatasi permasalahan yang sulit dipecahkannya sendiri, sehingga orang tersebut dapat mencapai kesejahteraan dalam hidupnya setelah ditolong. Konseling merupakan kegiatan inti yang membantu klien memecahkan permasalahan yang dihadapinya.

Dari pemaparan definisi di atas dapat disimpulkan bahwa Layanan bimbingan dan konseling adalah proses membantu peserta didik, dengan mempertimbangkan kemungkinan dan kenyataan tentang kesulitan yang dihadapinya dalam rangka perkembangan optimal, agar mereka memahami dan mengelola diri serta bertindak dan berperilaku sesuai kebutuhan dan situasi di lingkungan sekolah dan masyarakat.

Tujuan bimbingan dan konseling secara umum adalah sesuai dengan tujuan pendidikan yaitu terwujudnya manusia Indonesia seutuhnya yang cerdas, beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa dan berbudi pekerti yang luhur, memiliki pengetahuan dan keterampilan, kesehatan jasmani dan rohani, keperibadian yang mantap dan mandiri serta rasa tanggungjawab kemasyarakatan dan kebangsaan.

5. Layanan Cafeteria

Layanan cafeteria adalah suatu pelayanan khusus yang menyediakan makanan dan minuman sehat kepada siswa dan staf sekolah yang tinggal dalam satu bagian gedung sekolah. Artinya, siswa tidak lagi harus keluar gedung sekolah pada jam istirahat hanya untuk memenuhi kebutuhan makan dan minum selama belajar.

Harga makanan dan minuman di cafeteria harus sesuai dengan uang saku siswa dan memenuhi syarat kebersihan serta mempunyai nilai gizi yang cukup. Oleh karena itu, layanan cafeteria adalah suatu tempat, ruangan atau gedung sekolah yang menyediakan makanan dan minuman sehat bagi siswa dan warga sekolah dengan harga terjangkau.

Berdasarkan hal ini, sekolah dapat menawarkan kebijakan yang bermanfaat bagi pihak sekolah dan pengelola cafeteria. Aneka makanan ringan dan makanan berat yang ditawarkan di cafeteria harus dipilih terlebih dahulu sebelum ditawarkan kepada siswa. Pengelola kantin harus menyeimbangkan antara kapasitas makanan, gizi dan harga dengan melakukan pengaturan pada metode penyajian dan pelayanan yang memadai dan cepat.

6. Layanan Laboratorium

Istilah laboratorium berasal dari kata *labora* artinya bekerja. Secara umum laboratorium digunakan peserta didik saat mereka akan mengadakan penelitian yang berkaitan dengan percobaan-percobaan tentang suatu objek tertentu. Laboratorium sekolah adalah prasarana yang menunjang proses pembelajaran baik tertutup maupun terbuka, yang digunakan untuk pelaksanaan praktikum, percobaan, penyelidikan, pengembangan dan bahkan pembakuan.

Jenis laboratorium di sekolah sangat bergantung pada jumlah jurusan di sekolah dan kemampuan sekolah menyediakan peralatannya. Tentu saja, sekolah dengan lebih banyak jurusannya akan membutuhkan lebih banyak laboratorium daripada sekolah dengan lebih sedikit jurusannya.

Laboratorium terbuka seperti: kebun percobaan, kolam sekolah dan masyarakat sekitar lingkungan sekolah. Adapun laboratorium tertutup umumnya dibatasi oleh empat dinding atau dalam Gedung dan tidak dapat dilihat secara bebas dari luar, seperti Laboratorium Komputer, Laboratorium IPA, Laboratorium IPS dan Laboratorium Bahasa.

Tujuan umum dari laboratorium sekolah adalah sebagai layanan khusus yang diberikan sekolah kepada siswa dalam menunjang proses pembelajaran. Sedangkan tujuan secara khususnya adalah sebagai penunjang dalam menguasai mata pelajaran yang diajarkan oleh guru, memupuk keberanian pribadi sesuai dengan hak dan hakekat kebenaran dalam segala aspek yang terdapat dalam lingkungan hidupnya, melatih dan mengembangkan keterampilan guru dan siswa dalam mengembangkan profesinya serta melatih dan membiasakan siswa belajar secara inovatif baik secara individual maupun kelompok.

7. Layanan Koperasi

Layanan koperasi melatih peserta didik untuk menjalankan perekonomian sebelum terjun di masyarakat menjadi wirausaha. Hal ini akan sangat berguna bagi siswa di masa depan. Koperasi sekolah adalah koperasi yang dikembangkan di sekolah, baik SD, SMP dan SMA serta dijalankan oleh guru dan staf sekolah. Sedangkan Koperasi peserta didik atau biasa disebut Koperasi Siswa (Kopsis) adalah koperasi yang ada di sekolah, namun dikelola oleh siswa, peran guru dalam Kopsis hanya sebagai pembimbing saja.

Tujuan pembentukan koperasi siswa tidak terlepas dari tujuan pendidikan dan program pemerintah dalam menanamkan kesadaran berkoperasi sejak dini. Adapun tujuan koperasi secara khusus adalah mendidik dan menanamkan kesadaran hidup bergotong royong serta memupuk rasa setia kawan di kalangan siswa, memupuk rasa cinta kepada sekolah dan menanam sifat disiplin di kalangan siswa, menanamkan rasa tanggung jawab di kalangan siswa dan membiasakan hidup bergotong royong di Masyarakat, mengembangkan dan mempertinggi pengetahuan dan keterampilan para siswa dalam berkoperasi, memelihara hubungan baik dan kekeluargaan di lingkungan siswa serta meningkatkan kesejahteraan ekonomi para siswa

Jika kita mendapatkan kebutuhan sekolah melalui koperasi sekolah, kita dapat menjaga hubungan kebersamaan. Keberadaan koperasi sekolah secara tidak langsung membantu siswa meningkatkan pembelajarannya. Misalnya jika seorang siswa membutuhkan perlengkapan sekolah, maka siswa tersebut dapat membelinya di koperasi sekolah. Selain itu, siswa tidak membuang waktu dan jarak untuk membeli peralatan. Selain itu, koperasi sekolah juga dapat melatih anggotanya dalam mengelola perekonomian. Siswa juga dilatih untuk mengelola organisasinya sendiri sebagai anggota koperasi.

8. Layanan Keamanan dan Perparkiran Sekolah

Layanan keamanan merupakan pelayanan yang dapat memberikan rasa aman kepada siswa selama belajar di sekolah, seperti berada dalam penjagaan petugas keamanan sekolah.

Keamanan, kenyamanan dan kedisiplinan sekolah ditentukan oleh nilai-nilai dan sikap warga sekolah, antara lain kepala sekolah, guru, siswa, orang tua dan komite sekolah. Di sekolah yang aman, warga sekolah berkomitmen penuh untuk membangun dan memelihara sekolah. Insiden penindasan dan kekerasan ditangani dengan cepat dan efektif dan hubungan antar warga sekolah sekolah segera pulih.

Adapun yang menjadi fungsi layanan keamanan di sekolah yaitu memberikan rasa nyaman kepada seluruh warga sekolah selama proses pembelajaran berlangsung, melatih siswa agar dapat hidup mandiri dan disiplin, menjaga sekolah agar tetap aman terhadap ancaman bahaya dari luar, memberikan pengertian kepada peserta didik dan warga sekolah untuk menjaga keamanan di sekolah serta semua siswa bisa membantu untuk melaporkan sirkulasi keadaan keamanan sekeliling sekolah kepada kepala sekolah dan guru.

KESIMPULAN

Manajemen layanan khusus merupakan suatu proses kegiatan dimana peserta didik diberikan pelayanan yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran sehingga tujuan pendidikan dapat tercapai.

Layanan khusus yang ditawarkan sekolah kepada peserta didik pada umumnya sama antara sekolah satu dengan lainnya. Namun, dalam proses pengelolaan dan pemanfaatannya berbeda. Berikut beberapa layanan khusus yang disediakan oleh sekolah: layanan perpustakaan, layanan kesehatan, layanan asrama, layanan bimbingan dan konseling, layanan, layanan laboratorium, layanan koperasi serta layanan keamanan dan parkir sekolah.

DAFTAR PUSTAKA

- Zulkarnain, Wildan. (2018). *Manajemen Layanan Khusus*. Cet. I: Jakarta: Bumi Aksara.
- Samani, Muchlas dkk. (2009). *Manajemen Sekolah: Praktis Pengelolaan Sekolah*. Ed. 2, Cet. I; Yogyakarta: Adicita Karya Nusa.
- Aryawiga. (2012). *Manajemen Layanan Sekolah*.
- Astuti. (2016). *Manajemen Pendidikan*. Cet.I; Gowa: Gunadarma Ilmu.
- Kristiawan, Muhammad dkk. (2017). *Manajemen Pendidikan*. Ed. 1. Cet. I; Yogyakarta: Deepublish.
- Aniafitriah. "Manajemen Layanan Khusus", dalam <https://aniafitriah.wordpress.com/2016/01/26/manajemen-layanan-khusus/>, 15 Mei 2019.