



## **IMPLEMENTASI MANAJEMEN LAYANAN KHUSUS DI SEKOLAH DALAM MENDUKUNG KUALITAS PEMBELAJARAN**

**Ade Safitri**

FKIP Universitas Samawa, Sumbawa Besar, NTB

\*E-mail: [adesafitri88@gmail.com](mailto:adesafitri88@gmail.com)

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi manajemen layanan khusus di sekolah serta kontribusinya dalam meningkatkan kualitas pembelajaran. Metode yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif melalui studi literatur dengan mengkaji berbagai sumber ilmiah yang relevan. Hasil kajian menunjukkan bahwa implementasi manajemen layanan khusus yang direncanakan, diorganisasikan, dilaksanakan, dan dievaluasi secara efektif mampu menciptakan lingkungan belajar yang aman, nyaman, sehat, dan kondusif. Selain itu, layanan khusus juga meningkatkan motivasi belajar, mendukung perkembangan potensi peserta didik, serta membantu guru dalam melaksanakan proses pembelajaran secara lebih optimal. Karena itu, pengelolaan layanan khusus yang profesional, berkelanjutan, dan berorientasi pada kebutuhan peserta didik menjadi faktor penting dalam mendukung peningkatan mutu pendidikan dan kualitas pembelajaran di sekolah.

Kata kunci: manajemen layanan khusus, sekolah, kualitas pembelajaran, layanan pendidikan, mutu pendidikan.

### **PENDAHULUAN**

Pendidikan merupakan salah satu aspek fundamental dalam pembangunan sumber daya manusia yang berkualitas. Keberhasilan penyelenggaraan pendidikan tidak hanya ditentukan oleh proses pembelajaran di dalam kelas, tetapi juga oleh efektivitas pengelolaan berbagai layanan pendukung yang mampu memenuhi kebutuhan peserta didik secara menyeluruh. Dalam konteks ini, sekolah dituntut untuk tidak hanya menyediakan layanan akademik, tetapi juga layanan khusus yang mendukung terciptanya lingkungan belajar yang aman, nyaman, sehat, dan kondusif.

Menurut Mulyasa (2013) manajemen layanan khusus adalah proses pengelolaan berbagai layanan yang disediakan sekolah untuk mendukung kelancaran proses pembelajaran dan memenuhi kebutuhan peserta didik sehingga tujuan pendidikan dapat tercapai secara efektif. Manajemen layanan khusus di sekolah merupakan bagian penting dari manajemen pendidikan yang berfokus pada perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan evaluasi berbagai layanan penunjang, seperti layanan perpustakaan, Unit Kesehatan Sekolah (UKS), bimbingan dan konseling, laboratorium, kantin sehat, layanan keamanan, serta layanan lainnya yang mendukung proses pendidikan. Pengelolaan layanan khusus yang efektif dapat memberikan dampak positif terhadap kenyamanan belajar, motivasi peserta didik, serta peningkatan hasil belajar.

Seiring dengan perkembangan dunia pendidikan dan meningkatnya tuntutan terhadap mutu sekolah, implementasi manajemen layanan khusus menjadi salah satu indikator penting dalam mewujudkan pendidikan yang berkualitas. Sekolah yang mampu mengelola layanan khusus secara profesional akan lebih siap dalam memenuhi kebutuhan peserta didik, baik dari aspek akademik maupun nonakademik. Sebaliknya, pengelolaan layanan yang kurang optimal dapat menghambat proses pembelajaran dan memengaruhi pencapaian tujuan pendidikan.



Kualitas pembelajaran merupakan ukuran keberhasilan proses pendidikan yang ditandai oleh tercapainya tujuan pembelajaran secara efektif, meningkatnya kompetensi peserta didik, serta terciptanya suasana belajar yang aktif, inovatif, kreatif, efektif, dan menyenangkan. Oleh karena itu, keberadaan layanan khusus yang dikelola secara sistematis menjadi salah satu faktor pendukung dalam meningkatkan kualitas pembelajaran. Layanan-layanan tersebut berperan dalam menciptakan lingkungan sekolah yang mampu mendukung perkembangan intelektual, sosial, emosional, maupun fisik peserta didik.

Meskipun demikian, dalam praktiknya masih terdapat berbagai kendala dalam implementasi manajemen layanan khusus di sekolah, seperti keterbatasan sarana dan prasarana, kurangnya tenaga profesional, keterbatasan anggaran, serta belum optimalnya koordinasi antarbagian dalam pengelolaan layanan. Kondisi tersebut menyebabkan layanan yang diberikan belum sepenuhnya mampu mendukung peningkatan kualitas pembelajaran secara optimal.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian mengenai implementasi manajemen layanan khusus di sekolah menjadi penting untuk dilakukan. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana implementasi manajemen layanan khusus di sekolah, mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaannya, serta menganalisis kontribusinya dalam mendukung kualitas pembelajaran. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak sekolah, pengelola pendidikan, dan pemangku kepentingan lainnya dalam meningkatkan efektivitas pengelolaan layanan khusus sebagai upaya mewujudkan pembelajaran yang berkualitas.

## **METODE**

Menurut Arikunto (2018) metode penelitian adalah cara yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data penelitiannya. Arikunto menekankan bahwa pemilihan metode harus disesuaikan dengan tujuan penelitian agar data yang diperoleh valid dan dapat dipertanggungjawabkan.

### **1. Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan ini bertujuan untuk mendeskripsikan secara mendalam bagaimana implementasi manajemen layanan khusus di sekolah dalam mendukung kualitas pembelajaran, meliputi perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, serta faktor pendukung dan penghambatnya.

### **2. Lokasi Penelitian**

Penelitian dilaksanakan di SMA Negeri 4 Sumbawa yang dipilih karena memiliki berbagai layanan khusus yang mendukung kegiatan pembelajaran, seperti perpustakaan, layanan bimbingan dan konseling, Unit Kesehatan Sekolah (UKS), laboratorium, kantin sehat, dan layanan lainnya.

### **3. Subjek Penelitian**

Subjek penelitian dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yaitu berdasarkan pertimbangan bahwa mereka mengetahui dan terlibat langsung dalam pengelolaan layanan khusus. Informan penelitian meliputi:

- a. Kepala sekolah.
- b. Wakil kepala sekolah bidang sarana/prasarana atau kesiswaan.



- c. Guru.
- d. Pengelola layanan khusus (misalnya pustakawan, guru BK, petugas laboratorium, petugas UKS).
- e. Peserta didik.

4. Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui observasi, untuk mengamati pelaksanaan layanan khusus di sekolah. Wawancara, untuk memperoleh informasi mengenai implementasi manajemen layanan khusus. Dokumentasi, berupa program kerja, struktur organisasi, laporan kegiatan, foto, dan dokumen pendukung lainnya.

5. Teknik Analisis Data

Analisis data menggunakan model Miles, Huberman, dan Saldaña, yang meliputi:

| No. | Nama Bagian                    | Panjang dalam<br>Persen |
|-----|--------------------------------|-------------------------|
| 1.  | Pendahuluan                    | 20                      |
| 2.  | Metode                         | 10                      |
| 3.  | Hasil dan Pembahasan           | 60                      |
| 5.  | Simpulan dan Daftar<br>Pustaka | 10                      |

- a. Pengumpulan data
- b. Kondensasi data
- c. Penyajian data.
- d. Penarikan kesimpulan dan verifikasi.

Analisis dilakukan secara berkesinambungan sejak data mulai dikumpulkan hingga penelitian selesai.

6. Uji Keabsahan Data

Keabsahan data dilakukan melalui Triangulasi sumber. Triangulasi teknik. Member check. Peningkatan ketekunan pengamatan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi, implementasi manajemen layanan khusus di sekolah telah dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan evaluasi. Layanan khusus yang tersedia meliputi perpustakaan, bimbingan dan konseling (BK), Unit Kesehatan Sekolah (UKS), laboratorium, kantin sehat, serta layanan teknologi informasi sebagai penunjang pembelajaran.

Pada tahap perencanaan, kepala sekolah bersama tim manajemen menyusun program kerja layanan khusus yang disesuaikan dengan kebutuhan peserta didik dan visi sekolah. Setiap unit layanan memiliki program tahunan dan pembagian tugas yang jelas. Tahap pengorganisasian dilakukan dengan menetapkan penanggung jawab pada setiap layanan. Guru dan tenaga kependidikan diberi tugas sesuai kompetensi masing-masing sehingga pelaksanaan layanan berjalan secara terarah.

Dalam pelaksanaannya, setiap layanan telah dimanfaatkan oleh warga sekolah. Perpustakaan menyediakan berbagai sumber belajar yang mendukung proses



pembelajaran. Laboratorium digunakan sebagai sarana praktikum pada mata pelajaran tertentu. Guru BK memberikan layanan konseling individu maupun kelompok, sedangkan UKS berperan dalam menjaga kesehatan peserta didik agar tetap mampu mengikuti kegiatan belajar. Evaluasi dilakukan secara berkala melalui rapat sekolah, laporan kegiatan, serta masukan dari guru dan peserta didik. Hasil evaluasi digunakan sebagai dasar perbaikan program layanan khusus pada tahun berikutnya.

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa faktor yang mendukung implementasi manajemen layanan khusus, yaitu: Komitmen kepala sekolah dalam meningkatkan mutu layanan. Kerja sama yang baik antara guru, tenaga kependidikan, dan peserta didik. Tersedianya sarana dan prasarana yang cukup memadai. Dukungan dari komite sekolah dan orang tua peserta didik. Adanya program kerja yang jelas serta sistem evaluasi yang berkelanjutan. Selain faktor pendukung, penelitian juga menemukan beberapa kendala, antara lain:

Keterbatasan anggaran untuk pengembangan layanan. Belum meratanya pemanfaatan layanan oleh seluruh peserta didik. Keterbatasan jumlah tenaga pengelola pada beberapa unit layanan. Masih terdapat sarana yang memerlukan pembaruan dan pemeliharaan. Kurangnya sosialisasi mengenai fungsi beberapa layanan khusus. Implementasi layanan khusus memberikan dampak positif terhadap kualitas pembelajaran. Guru lebih mudah memanfaatkan media dan sumber belajar, sedangkan peserta didik memperoleh layanan yang mendukung kebutuhan akademik maupun nonakademik. Pemanfaatan perpustakaan dan laboratorium meningkatkan keaktifan belajar, layanan BK membantu mengatasi permasalahan belajar peserta didik, dan UKS mendukung terciptanya lingkungan belajar yang sehat dan nyaman.

Secara umum, kualitas pembelajaran mengalami peningkatan yang terlihat dari meningkatnya partisipasi peserta didik dalam proses pembelajaran, ketersediaan sumber belajar yang lebih baik, serta terciptanya suasana belajar yang lebih kondusif.

#### **B. Pembahasan**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi manajemen layanan khusus telah menerapkan fungsi-fungsi manajemen yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan evaluasi. Pelaksanaan fungsi-fungsi tersebut memungkinkan setiap layanan berjalan sesuai tujuan yang telah ditetapkan.

Perpustakaan berperan sebagai pusat sumber belajar yang memperluas akses peserta didik terhadap berbagai referensi. Laboratorium mendukung pembelajaran berbasis praktik sehingga peserta didik memperoleh pengalaman belajar yang lebih konkret. Layanan bimbingan dan konseling membantu peserta didik mengatasi hambatan akademik maupun sosial sehingga mereka dapat mengikuti pembelajaran secara optimal. UKS berkontribusi dalam menjaga kesehatan peserta didik yang pada akhirnya mendukung keberlangsungan proses belajar.

Temuan penelitian juga menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi sangat dipengaruhi oleh kepemimpinan kepala sekolah, koordinasi antarpengelola layanan, kompetensi sumber daya manusia, serta ketersediaan sarana dan prasarana. Sebaliknya, keterbatasan anggaran dan tenaga pengelola menjadi tantangan yang perlu diatasi melalui perencanaan yang lebih baik, kerja sama dengan berbagai pihak, dan peningkatan



kapasitas sumber daya manusia.

Dengan demikian, implementasi manajemen layanan khusus tidak hanya berfungsi sebagai pelengkap administrasi sekolah, tetapi menjadi bagian penting dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan. Pengelolaan yang efektif mampu menciptakan lingkungan belajar yang kondusif, meningkatkan motivasi belajar peserta didik, serta mendukung tercapainya tujuan pembelajaran secara lebih optimal.

#### SIMPULAN

Implementasi manajemen layanan khusus di sekolah telah dilaksanakan melalui fungsi-fungsi manajemen, yaitu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan evaluasi. Berbagai layanan khusus seperti perpustakaan, bimbingan dan konseling (BK), Unit Kesehatan Sekolah (UKS), laboratorium, kantin sehat, serta layanan teknologi informasi dikelola secara terstruktur untuk mendukung proses pembelajaran.

Pelaksanaan manajemen layanan khusus memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas pembelajaran. Keberadaan layanan tersebut membantu guru dalam menyediakan sumber dan media pembelajaran yang lebih beragam, meningkatkan keaktifan serta motivasi belajar peserta didik, menciptakan lingkungan belajar yang aman, sehat, dan nyaman, serta mendukung perkembangan akademik maupun nonakademik peserta didik.

Keberhasilan implementasi manajemen layanan khusus dipengaruhi oleh beberapa faktor pendukung, antara lain kepemimpinan kepala sekolah, kerja sama yang baik antara guru dan tenaga kependidikan, ketersediaan sarana dan prasarana, serta dukungan dari orang tua dan komite sekolah. Sementara itu, faktor penghambat yang masih ditemukan meliputi keterbatasan anggaran, belum optimalnya pemanfaatan beberapa layanan, keterbatasan tenaga pengelola, serta kebutuhan pemeliharaan dan pengembangan fasilitas.

Secara keseluruhan, implementasi manajemen layanan khusus di sekolah telah berjalan dengan cukup baik dan berperan penting dalam mendukung kualitas pembelajaran. Pengelolaan layanan yang efektif, terencana, dan berkelanjutan mampu meningkatkan mutu layanan pendidikan serta membantu sekolah dalam mencapai tujuan pembelajaran secara lebih optimal.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2018. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Mulyasa, E. 2013. *Pengembangan Dan Implementasi Kurikulum*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2007 tentang Standar Pengelolaan Pendidikan oleh Satuan Pendidikan Dasar dan Menengah.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.
- Usman, H. (2019). *Manajemen: Teori, praktik, dan riset pendidikan* (5th ed.). Bumi Aksara.