

**ANALISIS MANAJEMEN PELAYANAN SEKOLAH INKLUSI
MELALUI PENGAMATAN LINGKUNGAN
FAKTOR INTERNAL DAN EKSTERNAL**

Januariani¹

januariani1981@gmail.com

Agus Zaenul Fitri²

guszain@uinsatu.ac.id

Abstrak

Pendidikan merupakan hak setiap warga negara termasuk Anak Berkebutuhan Khusus (ABK). Pendidikan bagi ABK dilaksanakan dalam bentuk pendidikan inklusi. Tercapainya tujuan dalam pendidikan inklusi diupayakan melalui berbagai cara, diantaranya melalui manajemen pelayanan. Manajemen pelayanan meliputi perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pelaksanaan (*actuating*), dan pengawasan (*controlling*). Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif yang bertujuan untuk mengetahui analisis manajemen pelayanan sekolah inklusi melalui pengamatan lingkungan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data dilakukan dengan pemaparan data, kondensasi data, dan pengambilan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SD Muhammadiyah 1 Tulungagung sebagai sebuah sekolah penyelenggara layanan inklusi melakukan analisis SWOT saat merencanakan program layanan bagi Peserta Didik Berkebutuhan Khusus (PDBK). Hasil analisis SWOT digunakan untuk menentukan jenis layanan yang akan diberikan. Manajemen pelayanan yang baik diharapkan akan mampu meningkatkan rasa nyaman, rasa percaya diri, dan kemampuan bersosialisasi pada diri peserta didik berkebutuhan khusus. Akhirnya tujuan akhir pendidikan inklusi yakni peningkatan kompetensi pada PDBK akan tercapai.

Keywords: Manajemen Pelayanan, Mutu Pendidikan Inklusi

¹ UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung

² UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung

Abstract

Education is the right of every citizen, including Children with Special Needs (ABK). Education for ABK is carried out in the form of inclusive education. The achievement of goals in inclusive education is pursued in various ways, including through service management. Service management includes planning (planning), organizing (organizing), implementation (actuating), and supervision (controlling). This research is a type of qualitative research that aims to determine the analysis of inclusive school service management through environmental observations. Data collection techniques were carried out through in-depth interviews, observation, and documentation. While the data analysis technique is done by data exposure, data condensation, and drawing conclusions. The results of the study show that Muhammadiyah 1 Tulungagung Elementary School as a school providing inclusive services conducts a SWOT analysis when planning service programs for Students with Special Needs (PDBK). The results of the SWOT analysis are used to determine the type of service to be provided. Good service management is expected to be able to increase a sense of comfort, self-confidence, and the ability to socialize in students with special needs. Finally, the ultimate goal of inclusive education, namely increasing competency in PDBK, will be achieved.

Keywords: Service Management, Quality of Inclusive Education

A. Pendahuluan

1. Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas sangat diperlukan di era perkembangan zaman seperti saat ini. Upaya peningkatan kualitas SDM dapat diupayakan melalui banyak cara, salah satu diantaranya adalah melalui pendidikan. Pendidikan merupakan sebuah upaya yang dilakukan secara bertahap dan terencana. Tujuan dari pendidikan adalah untuk mengembangkan potensi peserta didik yang meliputi kecerdasan, keterampilan, dan akhlak mulia yang akan digunakan dalam kehidupannya kelak di masyarakat³.

Pemerintah Indonesia menyatakan bahwa pendidikan merupakan hak setiap warga negara. Pasal 31 ayat 1 UUD 1945 yang menjamin hak tersebut merupakan payung hukum bagi setiap warga negara untuk mendapatkan pengajaran yang layak dan bermutu. Warga negara yang dimaksud disini tidak terkecuali bagi anak-anak yang memiliki kebutuhan khusus yang disebabkan oleh keterbatasannya baik keterbatasan secara fisik, mental, emosional, maupun sosial.

³ Undang Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional

Pemerintah mengatur penyelenggaraan pendidikan bagi Anak Berkebutuhan Khusus (ABK) dalam Permen Nomor 70 Tahun 2009. Meskipun telah diatur sedemikian rupa, ternyata pelaksanaannya belum sepenuhnya seperti ketentuan. Penelitian Abdussholeh⁴ dan Ina Agustin⁵ menemukan bahwa tenaga pendidik bagi Peserta Didik Berkebutuhan Khusus (PDBK) tidak berlatar belakang pendidikan luar biasa. Hal senada juga disampaikan oleh Diva Salma Hanifah⁶, Alfia Miftakhul Jannah⁷, dan Indah Permata Darma⁸. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa keberhasilan pendidikan inklusi ditentukan oleh kualifikasi tenaga pendidik, fasilitas sekolah yang memadai, dan kerjasama orang tua. Masyarakat sekitar juga perlu diberdayakan dalam memberikan layanan bagi PDBK. Kerjasama antara sekolah dengan pihak lain seperti perguruan tinggi, sekolah luar biasa, psikolog perlu diupayakan agar demi mendukung pendidikan bagi PDBK secara makro⁹. Pengelolaan pendidikan bagi PDBK atau yang sekarang banyak dikenal sebagai pendidikan inklusi yang tepat akan mewujudkan tujuan Pendidikan Untuk Semua (*education for all*) sebagaimana yang diungkapkan oleh Khairuddin¹⁰ dan Abdul Rahim¹¹.

Pelayanan merupakan salah satu penunjang keberhasilan pendidikan. Sekolah inklusi sebagai penyedia layanan pendidikan bagi PDBK seharusnya juga memberikan pelayanan prima baik bagi tenaga pendidik, peserta didik, maupun wali murid. Pelayanan dapat dilaksanakan mulai penyediaan tenaga pendidik, penerimaan peserta didik baru, pelayanan dalam bidang akademik maupun non

⁴ Adibussholeh, *Pendidikan Inklusi pada Anak Berkebutuhan Khusus*, (Indonesian Journal of Humanities and Social Sciences Volume 2 Issue 1, 2021), hlm. 43

⁵ Ina Agustin, *Manajemen Pendidikan Inklusi di SD Summersari 1 Kota Malang*, (Education and Human Development Journal Volume 1 Nomor 1, 2016), hlm. 32

⁶ Diva Salma Hanifah dkk, *Tantangan Anak Berkebutuhan Khusus (ABK) dalam Menjalani Pendidikan Inklusi di Tingkat Sekolah Dasar*, (Jurnal Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat Volume 2 Nomor 3, 2021), hlm. 482

⁷ Alfia Miftakhul Jannah dkk, *Model Pendidikan Inklusi di Indonesia*, (Anwarul Jurnal Pendidikan dan Dakwah, Volume 1 Nomor 1, 2021), hlm. 134

⁸ Indah Permata Darma, *Pelaksanaan Sekolah Inklusi di Indonesia*, (Prosiding KS Riset dan PKM, Volume 2 Nomor 2, 2015), hlm. 226

⁹ Trimo, *Manajemen Sekolah Penyelenggara Pendidikan Inklusi*, (JMP Volume 1 Nomor 2, 2012), hlm. 238

¹⁰ Khairuddin, *Pendidikan Inklusi di Lembaga Pendidikan*, (Jurnal Tazkiya Volume IX Nomor 1, 2020), hlm. 102

¹¹ Abdul Rahim, *Pendidikan Inklusif Sebagai Strategi dalam Mewujudkan Pendidikan untuk Semua*, (Trihayu Jurnal Pendidikan ke-SD-an Volume 3 Nomor 1, 2016), hlm. 71

akademik bagi peserta didik, maupun informasi perkembangan peserta didik bagi wali murid¹².

2. Penelitian Sebelumnya

Pendidikan memberikan kesempatan secara luas bagi setiap anak untuk mengembangkan diri, berkomunikasi, membuat pilihan, dan menjadi bagian dari komunitas. Kemampuan-kemampuan tersebut nantinya akan berguna bagi anak untuk hidup dengan aman dan nyaman di dunia yang selalu berubah. Kenyataan bahwa setiap anak berbeda tidak mengurangi hak setiap anak untuk belajar. Justru perbedaan ini merupakan potensi yang dapat dikembangkan demi meningkatkan kualitas proses belajar¹³.

Peserta didik dilihat dari keadaannya dapat dibedakan menjadi dua macam, yakni Peserta Didik Reguler (PDR) dan Peserta Didik Berkebutuhan Khusus (PDBK). PDBK masih dapat dibedakan lagi berdasarkan keterbatasan yang dimilikinya, baik keterbatasan fisik, mental, maupun sosial. Berdasarkan perbedaan keterbatasan tersebut, ada beberapa jenis sekolah yang dapat dipilih oleh PDBK. Ada sekolah yang keseluruhan peserta didiknya adalah PDBK, sekolah seperti ini dinamakan Sekolah Luar Biasa (SLB). Ada pula sekolah yang menyertakan PDBK kedalam pembelajaran bersama Peserta Didik Reguler (PDR). Sekolah semacam ini dikenal sebagai sekolah dengan layanan inklusi.

Pendidikan inklusi diupayakan untuk meminimalkan keterbatasan tumbuh kembang Anak Berkebutuhan Khusus (ABK) dan memaksimalkan kesempatan bagi ABK untuk beraktivitas bersama anak normal lainnya. Hal ini perlu diupayakan agar kondisi keterbatasan ABK tidak semakin parah dan menimbulkan berkembangnya keterbatasan kemampuan lainnya sebagai hasil yang diakibatkan oleh ketidakmampuan utamanya¹⁴.

Penyelenggaraan layanan inklusi memerlukan perhatian khusus dari stakeholders pendidikan. Perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, dan pengawasan

¹² Awaluddinsyah Siregar, *Implementasi Manajemen Pelayanan Prima di SMA Muhammadiyah 1 Pekanbaru*, UIN Suska Riau : Tesis tidak dipublikasikan, 2021, hlm 93

¹³ Abdul Rahim, *Pendidikan Inklusif Sebagai Strategi dalam Mewujudkan Pendidikan untuk Semua*, (Trihayu Jurnal Pendidikan ke-SD-an Volume 3 Nomor 1, 2016), hlm. 71

¹⁴ Hasan Baharun dan Robiatul Awwaliyah, *Pendidikan Inklusi bagi Anak Berkebutuhan Khusus dalam Perspektif Epistemologi Islam*, (Jurnal Program Studi PGMI Volume 5 Nomor 1, 2018), hlm. 70

program secara terpadu perlu sangat diperlukan demi tercapainya tujuan peningkatan kualitas pendidikan bagi PDBK. Hal ini sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Trimo¹⁵.

Tantangan yang dihadapi para penyelenggara layanan inklusi umumnya berkaitan dengan penyediaan tenaga pendidik, fasilitas sekolah, dan kurikulum yang sesuai dengan PDBK. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Diva Salma Hanifah¹⁶, Adibussholeh¹⁷, Ina Agustin¹⁸, dan Fitri Indriani¹⁹. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Sekolah Dasar formal telah menyediakan pendidikan inklusi bagi PDBK, meskipun belum maksimal. Kurangnya tenaga pendidik yang memiliki latar belakang pendidikan Program Studi Pendidikan Luar Biasa merupakan kendala utama penyelenggaraan pendidikan inklusi. Guru di sekolah inklusi adalah guru reguler yang telah mendapat Pelatihan Pendidikan Inklusi (PPI) dari Dinas Dikpora. Meskipun jumlah Guru Pembimbing Khusus (GPK) masih terbatas, namun guru reguler yang telah berpengalaman menangani kelas inklusi terbukti telah mampu meningkatkan kualitas pendidikan inklusi. Sikap penuh kasih sayang dan perhatian dapat membuat PDBK merasa nyaman dan dapat belajar dengan baik²⁰. Selain ketersediaan GPK, fasilitas yang disediakan di sekolah inklusi juga perlu dibenahi dan disesuaikan dengan kriteria PDBK yang ada di sekolah tersebut. Modifikasi kurikulum juga perlu dilakukan, disesuaikan dengan kebutuhan PDBK sehingga kegiatan pembelajaran dapat dilaksanakan secara fleksibel.

¹⁵ Trimo, *Manajemen Sekolah Penyelenggara Pendidikan Inklusi*, (JMP Volume 1 Nomor 2, 2012), hlm. 238

¹⁶ Diva Salma Hanifah dkk, *Tantangan Anak Berkebutuhan Khusus (ABK) dalam Menjalani Pendidikan Inklusi di Tingkat Sekolah Dasar*, (Jurnal Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat Volume 2 Nomor 3, 2021), hlm. 482

¹⁷ Adibussholeh, *Pendidikan Inklusi pada Anak Berkebutuhan Khusus*, (Indonesian Journal of Humanities and Social Sciences Volume 2 Issue 1, 2021), hlm. 43

¹⁸ Ina Agustin, *Manajemen Pendidikan Inklusi di SD Sumber Sari 1 Kota Malang*, (Education and Human Development Journal Volume 1 Nomor 1, 2016), hlm. 32

¹⁹ Fitri Indriani dan Satrianawati, *Evaluasi Penyelenggaraan Pendidikan Inklusi Berbasis Nilai-Nilai Pancasila di SD Negeri Taman Sari Kota Yogyakarta*, (Jurnal Penelitian Pendidikan Volume 35 Nomor 2, 2018), hlm. 152

²⁰ Amka, *Pendidikan Inklusif bagi Siswa Berkebutuhan Khusus di Kalimantan Selatan*, (Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan Volume 4 Nomor 1, 2019), hlm. 99

Keberhasilan pendidikan bagi PDBK juga sangat dipengaruhi oleh peran serta orangtua dan masyarakat²¹. PDBK memerlukan dukungan penuh dari orangtua dalam hal pembiayaan dan pengambilan keputusan. Sementara itu penerimaan dari masyarakat sekitar akan berpengaruh terhadap perkembangan mental anak. Pemerintah juga berperan penting dalam pendidikan inklusi. Peran pemerintah disini adalah sebagai pemangku kebijakan dan penjamin fasilitas bagi sekolah penyelenggara layanan inklusi²². Intinya, pendidikan inklusi memerlukan kerjasama dari berbagai pihak secara menyeluruh.

Keberhasilan pendidikan inklusi dimulai dari penerimaan peserta didik baru melalui kegiatan analisis kebutuhan yang intensif²³. Pelaksanaan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) merujuk pada pedoman penyelenggaraan PPDB kabupaten yang dalam pelaksanaannya perlu melibatkan tenaga ahli terkait seperti psikolog dan dokter. Hasil assesmen tim PPDB ini selanjutnya akan menentukan jenis kurikulum dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan layanan inklusi di sebuah sekolah.

Pelayanan pendidikan kepada peserta didik selanjutnya dilakukan oleh Kepala Sekolah beserta seluruh guru dan pegawai²⁴. Perencanaan program kegiatan dilakukan Kepala Sekolah dengan bermusyawarah melibatkan para waka. Musyawarah ini mempertimbangkan segala kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman (analisis SWOT) yang dimiliki sekolah. Rencana yang telah tersusun sebagai hasil musyawarah selanjutnya dituangkan dalam Rencana Kegiatan Sekolah (RKS) atau Rencana Kegiatan Madrasah (RKM). Program yang telah disusun ini kemudian disosialisasikan ke semua warga sekolah.

Pelaksanaan program yang telah disusun perlu dipastikan agar sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Standar yang ditetapkan ini dituangkan

²¹ Syaiful Bahri, *Manajemen Pendidikan Inklusi di Sekolah Dasar*, (Jurnal Ilmu Pendidikan Volume 4 Nomor 1, 2022), hlm. 94

²² Sukadari, *Pelayanan Anak Berkebutuhan Khusus (ABK) melalui Pendidikan Inklusi*, (Jurnal Elementary School Volume 7 Nomor 2, 2020), hlm. 345

²³ Fitria Dewi Puji Lestari, *Manajemen Pendidikan Inklusi di SMP*, (Jurnal Pendidikan Khusus UNESA, 2017), hlm. 11

²⁴ Ike Kresnawati, *Manajemen Pelayanan Pendidikan dalam Meningkatkan Minat Masyarakat*, (Tesis UIN SATU, 2017), hlm. 184

dalam SOP (*Standart Operating Procedur*)²⁵. Hal ini dilakukan agar tujuan pendidikan dapat dicapai dengan efektif dan efisien. Pelayanan prima sesuai SOP ini perlu ditingkatkan dari waktu ke waktu. Pihak sekolah dapat meningkatkan SDM pelayanan prima dengan memberikan pendidikan dan pelatihan kepada para pegawai dan memberikan motivasi atau dorongan melalui *reward and punishment*. Staf pimpinan sekolah perlu melakukan rapat koordinasi secara kontinyu untuk mengambil keputusan dan menciptakan hal-hal baru dalam pelayanan prima kedepannya.

3. Rumusan Masalah dan Tujuan Penelitian

- a. Bagaimana perencanaan layanan inklusi di SD Muhammadiyah 1 Tulungagung?
- b. Bagaimana peran analisis SWOT dalam perencanaan layanan inklusi di SD Muhammadiyah 1 Tulungagung?
- c. Bagaimana strategi Manajemen Pelayanan di SD Muhammadiyah 1 Tulungagung?

B. Kajian Literatur

Manajemen pelayanan merupakan bagian penting dalam sebuah lembaga. Istilah “Manajemen Pelayanan” dapat di-*breakdown* menjadi manajemen dan pelayanan. Manajemen melibatkan kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan sumber daya yang dimiliki untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien, sementara pelayanan melibatkan seluruh usaha manusia dalam mencapai tujuan baik yang tak terlihat maupun menggunakan peralatan²⁶. Sementara itu Zaenul Mukarom menjelaskan bahwa manajemen pelayanan adalah proses penerapan ilmu manajemen demi tercapainya tujuan pelayanan²⁷. Dari penjelasan di atas, manajemen pelayanan dapat diartikan sebagai pengaturan berbagai sumber daya demi terwujudnya pelayanan prima.

²⁵ Awaluddinsyah Siregar, *Implementasi Manajemen Pelayanan Prima di SMA Muhammadiyah 1 Pekanbaru*, (Skripsi UIN SUSKA Riau, 2021), hlm. 93

²⁶ Ivancevich, Lorensi, Skinner, dan Crosby, *Manajemen Kualitas dan Kompetitif* terj. Muhammad Musa, (Jakarta: Fajar Agung, 2000), hlm. 32

²⁷ Zaenul Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2015), hlm. 80

Layanan di dunia pendidikan merupakan salah satu layanan publik. Hal ini sesuai dengan Kepmen PAN No. 81/1993 yang disempurnakan dengan Kepmen PAN No. 63/2003 yang menyebutkan bahwa layanan publik meliputi segala bentuk pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah dalam bentuk barang dan jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dan peraturan perundang-undangan. Layanan dalam sebuah lembaga harus menjadi perhatian para pimpinan, termasuk pimpinan dalam lembaga pendidikan Islam. Pelayanan harus ditingkatkan apabila para pimpinan berniat menjaga kualitas Lembaga yang dipimpinnya, apalagi jika pemimpin menginginkan mengungguli lembaga lain.

Lembaga Pendidikan Islam sebagai salah satu lembaga publik diharapkan memberikan layanan prima. Layanan dalam lembaga pendidikan islam meliputi pelayanan pembelajaran, kepegawaian, keuangan, dan kesejahteraan. Manajemen pelayanan dalam lembaga pendidikan islam menerapkan falsafah penjual, yang mana sebagai penjual harus memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat, bersikap ramah, memberikan harga yang bersaing, berusaha mengibur pembeli, sabar, dan bersikap jujur²⁸.

Manajemen pelayanan dalam lembaga pendidikan mengambil istilah dari dunia perdagangan dimana ada penjual dan pelanggan. Sebagai penjual, lembaga pendidikan islam harus memberikan kepuasan bagi semua pelanggan. Pelanggan dalam dunia pendidikan dibedakan menjadi pelanggan internal dan pelanggan eksternal. Pelanggan internal terdiri atas guru dan seluruh pegawai. Sementara itu, pelanggan eksternal terbagi menjadi pelanggan primer (siswa), pelanggan sekunder (orang tua siswa, pemerintah dan masyarakat), dan pelanggan tersier (pemakai lulusan baik lembaga pendidikan yang lebih tinggi maupun dunia usaha).

Pelayanan dalam dunia pendidikan dikatakan prima jika memenuhi beberapa kriteria tertentu. Pelayanan yang memuaskan umumnya adalah pelayanan yang sesuai janji (*reliability*), menjamin kualitas pembelajaran (*assurance*), memberikan iklim sekolah yang kondusif (*tangible*), memberikan perhatian penuh kepada peserta didik (*emphaty*), dan cepat tanggap terhadap kebutuhan peserta didik (*responsibility*).²⁹

²⁸ Mujamil Qomar, *Manajemen Pendidikan Islam*, (Jakarta : Erlangga, 2007), hlm. 195

²⁹ E. Mulyasa, *Menjadi Kepala Sekolah Profesional dalam Konteks Menyukkseskan MBS dan KBK*, (Bandung: PT Rosdakarya, 2003), hlm. 26

Lembaga Pendidikan Islam dikatakan berhasil jika para pelanggannya merasa puas akan pelayanan yang diberikan. Kepuasan pelanggan lembaga pendidikan dapat berupa peserta didik yang puas dengan pelajaran yang diterima, perlakuan guru, dan fasilitas yang disediakan madrasah. Kepuasan juga dapat dirasakan oleh orang tua peserta didik saat menerima laporan periodik tentang perkembangan anak-anaknya. Selain itu, kepuasan juga dapat dirasakan oleh guru dan karyawan misalnya dalam pembagian kewajiban kerja, hubungan antar guru/karyawan/pimpinan, honorarium/gaji dan sebagainya. Lebih jauh kepuasan dapat juga dirasakan oleh pihak penerima lulusan yang disebabkan oleh kualitas sesuai dengan harapan³⁰.

Pelayanan dalam lembaga pendidikan dapat diupayakan dengan berbagai cara³¹. Pelayanan bagi peserta didik dapat berupa fasilitas belajar, profesionalisme guru, lingkungan belajar yang kondusif, jaminan rasa aman, nyaman dan tentram, serta situasi pembelajaran yang menghibur. Pelayanan bagi guru dan karyawan dapat berupa peningkatan kesejahteraan, hubungan kerja yang harmonis, dan kelancaran dalam peningkatan karier. Pelayanan bagi orang tua peserta didik dapat berupa laporan berkala mengenai perkembangan putra putrinya dan program yang dilaksanakan di sekolah. Sementara itu pelayanan bagi pihak penerima lulusan dapat dilakukan melalui pemberian informasi dan jaminan akan kualitas lulusan yang dimiliki. Sebuah lembaga pendidikan islam juga dapat memberikan pelayanan bagi masyarakat sekitar dengan cara memberikan lingkungan lembaga pendidikan yang islami dan menenteramkan.

Kualitas pelayanan dalam sebuah lembaga dapat diupayakan dengan mengimplementasikan enam prinsip utama dan asas pelayanan. Enam prinsip utama pelayanan meliputi kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan, keramahan, dan kenyamanan. Sedangkan asas dalam pelayanan publik meliputi transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, dan keseimbangan antara hak dan kewajiban³².

³⁰ Jamal Madhi, *Menjadi Pemimpin yang Efektif dan Berpengaruh Tujuan Manajemen Kepemimpinan Islam*, Terj. Amang Syafrudin dan Ahmad Fauzan, (Bandung: PT Syaamil Cipta Media, 2002), hlm. 171-172

³¹ Mujamil Qomar, *Manajemen Pendidikan Islam*, (Jakarta : Erlangga, 2007), hlm. 203

³² Permen PAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pendidikan inklusif memiliki karakter yang berbeda dengan pendidikan pada umumnya. Pendidikan inklusi memberikan kesempatan kepada ABK untuk mengikuti pembelajaran dalam satu lingkungan pendidikan secara bersama dengan peserta didik reguler³³. Karakter ini menyebabkan pendidikan inklusi memerlukan penanganan khusus. Penyelenggaraan pendidikan inklusi memerlukan manajemen pelayanan yang baik sehingga semua pihak terpenuhi hak-haknya. Pelayanan dalam pengajaran inklusi juga perlu menggunakan pendekatan yang lebih intens. Pendekatan tersebut bisa berupa pendekatan pengalaman, pembiasaan, emosional, dan keteladanan³⁴.

Agama Islam memberikan perlindungan bagi orang-orang yang berkebutuhan khusus. Perlindungan tersebut tersirat dalam Al-Qur'an surat An-Nur ayat 61 dan surat 'Abasa ayat 1 – 10³⁵. Surat An-Nur ayat 61 menceritakan orang buta, orang pincang, dan orang sakit untuk makan bersama orang normal lainnya. Sementara itu surat 'Abasa ayat 1 – 10 mengisahkan teguran Allah SWT kepada Rasulullah SAW yang mengabaikan seorang tunanetra yang datang untuk meminta pengajaran. Kedua ayat Al-Qur'an tersebut dapat dijadikan sebagai dasar bahwa anak yang memiliki keterbatasan juga mempunyai hak dan derajat yang sama dalam kehidupan terutama dalam memperoleh pendidikan. Islam melarang diskriminasi dan perlakuan yang membedakan-beda. Ayat-ayat Al-Qur'an ini dapat digunakan sebagai landasan dalam penyelenggaraan pendidikan inklusi.

Prosedur Manajemen Pelayanan dilaksanakan sebagaimana prosedur manajemen pada umumnya, yaitu meliputi perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pelaksanaan (*actuating*), dan pengawasan (*controlling*).

1. Perencanaan (*planning*)

Perencanaan merupakan langkah yang harus dilakukan di awal proses manajemen pelayanan. Perencanaan mencakup pemikiran jangka panjang ke masa depan yang membentuk kerangka kerja untuk mengarahkan tindakan

³³ Permendiknas RI Nomor 70 Tahun 2009 tentang Pendidikan Inklusi bagi peserta didik yang memiliki kelainan dan memiliki potensi kecerdasan dan/atau bakat istimewa Pasal 1

³⁴ Jalim Muslim, *Pendidikan Kesehatan Mental Bagi anak Berkebutuhan Khusus (ABK) dalam Perspektif Al-Qur'an*, Jakarta: Disertasi tidak dipublikasikan, 2018, hlm. 275

³⁵ Al-Quran 24:61;

seseorang³⁶. Perencanaan juga diartikan sebagai suatu kegiatan terintegrasi untuk memaksimalkan efektifitas pencapaian tujuan organisasi. Berdasarkan pengertian di atas, perencanaan dalam bidang pendidikan didefinisikan sebagai pemikiran yang rasional dan sistematis tentang pengembangan pendidikan yang mampu merespon kebutuhan peserta didik demi tercapainya tujuan pendidikan.

Pemimpin seharusnya menerapkan prinsip-prinsip perencanaan sehingga proses perencanaan berjalan baik. Prinsipnya perencanaan bersifat komprehensif, integral, memperhitungkan rencana jangka panjang dan kontinyu, memperhatikan seluruh sumber daya dan data yang dimiliki, serta berpegang pada prinsip keefektifan dan efisiensi.

Salah satu tahapan dalam perencanaan adalah penyusunan analisis SWOT. Analisis SWOT berisi rincian mengenai segala kekuatan (*Strengths*), kelemahan (*Weaknesses*), peluang (*Opportunities*), dan tantangan (*Threats*). Hasil analisis SWOT akan menentukan jenis dan bentuk program yang akan dijalankan di sebuah lembaga, khususnya Lembaga Pendidikan. Terkait dengan manajemen pelayanan dalam sekolah inklusi, analisis SWOT dapat digunakan sebagai acuan dalam menentukan program apa saja yang dapat diterapkan dalam meningkatkan kompetensi peserta didik yang memiliki kebutuhan khusus.

Tahap analisis SWOT tersusun, pimpinan lembaga Bersama tim selanjutnya menyusun SOP (*Standard Operational Procedure*) bagi pelaksanaan berbagai penanggung jawab program yang disusun. SOP ini berguna sebagai acuan pelaksanaan program. Pelaksanaan sesuai SOP akan mengarahkan program pada pencapaian tujuan lembaga.

2. Pengorganisasian (*organizing*)

Pengorganisaian adalah langkah berikutnya setelah perencanaan. Rahmat Hidayat menyatakan bahwa pada dasarnya pengorganisasian adalah proses pendistribusian pekerjaan, wewenang, dan sumber daya kepada anggota lembaga yang sesuai³⁷. Senada dengan hal tersebut, Goerge R Terry mengartikan pengorganisasian sebagai kegiatan mengatur seluruh sumber

³⁶ Syafarudin dan Irwan Nasution, *Manajemen Pembelajaran*, (Jakarta: Quantum Teaching, 2005) hlm 77

³⁷Rahmat Hidayat dan H. Candra Wijaya, *Ayat-Ayat Alquran Tentang Manajemen Pendidikan Islam*, (Medan: Lembaga Peduli Pengembangan Pendidikan Indonesia, 2017) hlm. 26

sehingga pekerjaan dapat diselesaikan dengan sukses³⁸. Berdasarkan kedua pengertian tersebut pengorganisasian dapat diartikan sebagai menempatkan sumber daya pada posisi yang tepat sehingga target lembaga dapat tercapai.

Pengorganisasian berkaitan erat dengan jenis pelayanan yang diselenggarakan oleh lembaga pendidikan. Pengorganisasian pada sekolah inklusi dilakukan dengan cara menempatkan Guru Pendamping Khusus (GPK) dalam proses pembelajaran Peserta Didik Berkebutuhan Khusus (PDBK), pemberian tugas khusus kepada karyawan untuk memastikan ketersediaan fasilitas bagi PDBK, dan pemilihan pendidik khusus yang mengawal program unggulan sekolah seperti program tahfidz dan pembimbing berbagai kegiatan ekstrakurikuler.

3. Pelaksanaan (*actuating*)

Tahap selanjutnya setelah pengorganisasian adalah pelaksanaan. Pada tahap ini, rencana yang telah disusun pada tahap perencanaan dilaksanakan dengan pembagian tugas sesuai dengan pembagian pada saat pengorganisasian. Pemimpin pada tahap pelaksanaan bertugas memberikan dan menjelaskan petunjuk pelaksanaan kegiatan. Selain memberikan perintah dan petunjuk pelaksanaan, pemimpin juga memberikan kesempatan kepada anggota lembaga untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilannya serta memberikan koreksi agar setiap anggota melaksanakan kewajibannya secara efektif dan efisien. Pada tahap pelaksanaan para anggota organisasi (pegawai lembaga) diharapkan berperan aktif dalam pengembangan lembaga sesuai dengan tugas dan kemampuannya.

4. Pengawasan (*controlling*).

Controlling (pengawasan) merupakan tahapan manajemen yang terakhir. Kegiatan *controlling* meliputi penilaian dan koreksi atas kinerja yang telah dilakukan anggota tim disesuaikan dengan tujuan yang telah ditetapkan. *Controlling* harus bisa menjamin bahwa suatu pekerjaan telah dilaksanakan sesuai dengan rencana. *Controlling* harus direncanakan dengan matang,

³⁸ George R Terry, *Prinsip-prinsip Manajemen*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006) hlm. 73

memiliki *Standart Operating Procedur* (SOP), dijalankan oleh orang yang profesional dan amanah, akuntabel/transparan dan tertulis, dan efisien dalam penggunaan anggaran³⁹.

Pengawasan dalam organisasi memiliki banyak tujuan. Tujuan pengawasan dalam lembaga pendidikan adalah untuk memastikan bahwa tujuan pembelajaran tercapai, serta melatih anggota organisasi untuk patuh terhadap kebijakan, rencana, prosedur, dan ketentuan yang berlaku. Pengawasan penyelenggaraan pelayanan meliputi pengawasan melekat, pengawasan fungsional, dan pengawasan masyarakat. Pengawasan melekat dilakukan oleh atasan langsung, pengawasan fungsional dilakukan oleh pengawas fungsional, dan pengawasan masyarakat. Hasil pengawasan berupa laporan yang berisi kekurangan penyelenggaraan pelayanan untuk ditindaklanjuti.

Pelayanan lembaga pendidikan islam hendaknya meneladani Rasulullah dalam memberikan pengajaran kepada umatnya. Keseluruhan prosedur manajemen pelayanan yang telah dijelaskan diatas akan berhasil guna jika dalam pelaksanaannya berpegang teguh pada prinsip dasar manajemen pendidikan islam yaitu ikhlas, jujur, amanah, adil, dan tanggung jawab sebagaimana yang dicontohkan oleh Nabi Muhammad SAW⁴⁰.

C. Hasil / Penemuan

Manajemen pelayanan dilaksanakan melalui empat tahap yaitu perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pelaksanaan (*actuating*), dan pengawasan (*controlling*). Sebagai langkah awal dalam perencanaan, sangat perlu kiranya untuk mengadakan Analisis SWOT pada lembaga pendidikan yang diteliti. Analisis SWOT terbagi menjadi analisis terhadap kondisi internal dan eksternal suatu organisasi. Hasil analisis ini akan digunakan sebagai dasar dalam menyusun program kerja. Analisis internal meliputi peniaian terhadap faktor kekuatan (*Strengths*) dan kelemahan (*Weaknesses*), sementara, analisis eksternal mencakup faktor peluang

³⁹ Noer Rohmah, *Pengawasan Pendidikan dalam Perspektif Al-Qur'an Hadits*, (Jurnal Pendidikan Ilmiah Volume 4 Nomor 2, 2019), hlm 36

⁴⁰ Rahmat Hidayat dan H. Candra Wijaya, *Ayat-Ayat Alquran Tentang Manajemen Pendidikan Islam*, (Medan: Lembaga Peduli Pengembangan Pendidikan Indonesia, 2017) hlm. 9

(*Opportunities*) dan tantangan (*Threats*). Analisis SWOT diperlukan jika pengelola suatu lembaga bermaksud mengadakan pengembangan pada lembaga yang dipimpinnya, tak terkecuali pada lembaga pendidikan.

1. Analisa SWOT SD Muhammadiyah 1 Tulungagung

a. Kekuatan (*Strenghts*) SD Muhammadiyah 1 Tulungagung

SD Muhammadiyah 1 Tulungagung merupakan sebuah Lembaga Pendidikan berstatus swasta dibawah Dinas Pendidikan Kabupaten Tulungagung. SD Muhammadiyah 1 Tulungagung didirikan oleh Pimpinan Daerah Muhammadiyah Tulungagung pada tahun 2008. Tujuan pendirian lembaga pendidikan ini adalah memberikan wadah belajar anak-anak dari TK se-Kabupaten Tulungagung.

SD Muhammadiyah memiliki visi dan misi yang membimbing sekolah dalam menentukan program kegiatannya. Visi SD Muhammadiyah 1 Tulungagung adalah menjadi sekolah dasar yang unggul dan berorientasi masa depan. Sementara misi SD Muhammadiyah 1 Tulungagung adalah mencetak lulusan yang unggul, menguasai IPTEK, berawawasan global, berakhlakul karimah, dan bertaqwa kepada Allah SWT. Proses perwujudan visi misi sekolah tersebut didukung oleh motto SD Muhammadiyah 1 Tulungagung yakni “Menata hati meraih prestasi, Insya Allah terdapat dalam setiap peran”.

Potensi SD Muhammadiyah 1 Tulungagung dalam menunjang kegiatan belajar mengajar cukup memadai. Sumber daya manusia terdiri atas 24 guru, 3 pegawai Tata Usaha, 1 Satpam, dan 4 tenaga pembantu umum. Adapun jenjang pendidikan S2 berjumlah 1 orang, S1 25 orang, dan SMA 6 orang. SD Muhammadiyah 1 Tulungagung menggunakan sistem Guru Kelas, namun pada beberapa mata pelajaran tertentu menggunakan sistem Guru Mata Pelajaran seperti pada pelajaran Olahraga, TIK, Bahasa Inggris, Bahasa Jawa, dan Bahasa Arab.

Letak SD Muhammadiyah 1 Tulungagung sangat strategis, yakni berada tepat di pusat kota, tepatnya di Aloon Aloon Kota Tulungagung dengan alamat Jalan RA. Kartini No. 35, Kampungdalem, Kecamatan Tulungagung, Kabupaten Tulungagung, Jawa Timur 66212. SD Muhammadiyah 1

Tulungagung berada tepat di samping Masjid Agung Al-Munawwar, yang dapat dimanfaatkan oleh sekolah dalam pembiasaan sholat berjamaah bagi siswa. Sekolah juga berdekatan dengan Perpustakaan Daerah yang dapat digunakan sebagai tambahan sumber belajar.

SD Muhammadiyah 1 Tulungagung memiliki fasilitas yang cukup lengkap. Sekolah ini terbagi menjadi dua kampus yaitu Kampus 1 di Aloon Aloon Tulungagung yang diperuntukkan bagi kelas 1, 2, 5, dan 6 serta kampus 2 di Desa Sembung yang digunakan oleh kelas 3 dan 4. Selain ruang kelas yang bersih dan nyaman, SD Muhammadiyah juga memiliki masing-masing 1 ruang perpustakaan, ruang UKS, ruang Laboratorium Komputer, ruang kesenian, musholla, dan 3 lokal MCK.

Pada tahun pelajaran 2022/2023 SD Muhammadiyah 1 Tulungagung memiliki total siswa 324 peserta didik yang terbagi menjadi 16 rombel (kelas). Berdasarkan data yang diperoleh, dari keseluruhan jumlah siswa tersebut 22 orang diantaranya merupakan Peserta Didik Berkebutuhan Khusus (PDBK) dan belajar sesuai tingkat/kelas masing-masing.

Ditinjisi dari segi finansial, SD Muhammadiyah 1 Tulungagung memiliki dana operasional yang cukup melalui dana BOS yang diterima berdasarkan jumlah siswa. Selain dana BOS, pembiayaan SD Muhammadiyah 1 Tulungagung diperoleh dari partisipasi wali murid melalui infaq yang dibayarkan setiap bulan. Selain itu ada pula dana bantuan dari Lembaga LazizMu yang ditujukan bagi siswa yatim/piatu/yang membutuhkan.

Sebagai sekolah yang berakreditasi A, SD Muhammadiyah 1 Tulungagung telah teruji sebagai sebuah lembaga pendidikan yang bereputasi dan berprestasi baik. Alumni SD Muhammadiyah 1 Tulungagung banyak yang diterima di SMPN atau MTsN favorit dan sekolah *boarding* lainnya.

SD Muhammadiyah 1 Tulungagung memiliki banyak kegiatan ekstrakurikuler dan program unggulan untuk mengembangkan bakat siswa. Kegiatan ekstrakurikuler tersebut meliputi Tahfidz Al-Qur'an, Hijaz Tajdied, Hizbul Wathan, Tapak Suci, Robotik, Melukis, Jurnalistik, Tari, Panahan, Drumband, Qiro'ah, Program Kegiatan Sosial (berbagi sarapan), dll.

Dari segi struktur kelembagaan, SD Muhammadiyah 1 Tulungagung memiliki struktur yang lengkap dengan pembagian kerja yang jelas. Struktur kelembagaan yang lengkap dan jelas akan membantu lembaga mencapai tujuannya dengan lebih efektif dan efisien.

b. Kelemahan (*Weaknesses*) SD Muhammadiyah 1 Tulungagung

Kelemahan SD Muhammadiyah 1 Tulungagung terletak pada area madrasah yang tidak terlalu luas. Hal ini menyebabkan beberapa kendala seperti :

- 1) sekolah tidak memiliki area untuk melaksanakan upacara bendera
- 2) sekolah tidak memiliki lapangan olahraga
- 3) sekolah tidak memiliki ruang terbuka hijau yang memadai
- 4) kegiatan belajar mengajar harus diselenggarakan di dua tempat yang berbeda
- 5) sekolah tidak memiliki tempat parkir yang memadai bagi kendaraan guru dan siswa
- 6) beberapa fasilitas sekolah seperti ruang Kepala Sekolah, ruang guru, koperasi siswa, UKS, dan perpustakaan berukuran kecil (sempit) sehingga kurang maksimal dalam memberikan pelayanan

c. Peluang (*Opportunities*) SD Muhammadiyah 1 Tulungagung

Sebagai lembaga pendidikan yang berada di bawah naungan Lembaga Muhammadiyah, SD Muhammadiyah 1 Tulungagung mendapat dukungan penuh dari organisasi Muhammadiyah. Dukungan ini berupa bantuan finansial melalui LazizMu maupun pelatihan tenaga pendidik seperti pelatihan teknik membaca Al-Qur'an yang diselenggarakan oleh Lembaga Tajdid Center dan workshop lainnya yang diselenggarakan oleh Universitas Muhammadiyah. Selain itu SD Muhammadiyah 1 Tulungagung juga telah menjalin kerjasama dengan beberapa SMP *boarding* berbasis Muhammadiyah.

Program tahfidzul Qur'an yang diselenggarakan oleh SD Muhammadiyah 1 Tulungagung merupakan peluang untuk untuk mengembangkan keberadaan sekolah ini. Banyak wali murid yang tertarik

dengan program tersebut kemudian memilih SD Muhammadiyah 1 Tulungagung sebagai tempat untuk menyekolahkan putra putrinya.

Pelayanan inklusi yang ada di SD Muhammadiyah 1 Tulungagung juga merupakan peluang pengembangan sekolah. Adanya layanan inklusi di sekolah ini merupakan solusi pendidikan bagi para wali murid yang memiliki Anak Berkebutuhan Khusus (ABK). Berbagai program unggulan yang ada di SD Muhammadiyah 1 Tulungagung menyebabkan jumlah peserta didik meningkat dari tahun ke tahun.

d. Ancaman (*Threats*) SD Muhammadiyah 1 Tulungagung

Ancaman bagi SD Muhammadiyah 1 Tulungagung adalah persaingan yang tinggi di lingkungan sekolah. Sebagaimana diketahui bahwa SD Muhammadiyah 1 Tulungagung terletak di kawasan padat sekolah. Sekeliling SD Muhammadiyah 1 Tulungagung terdapat beberapa sekolah setingkat SD dengan segala kelebihanannya. Jika SD Muhammadiyah 1 Tulungagung tidak mampu meningkatkan daya saingnya, maka SD Muhammadiyah 1 Tulungagung akan tertinggal dari sekolah yang lain.

Tuntutan masyarakat yang terlalu tinggi pada sekolah juga merupakan sebuah ancaman. Adakalanya wali murid menyekolahkan putra putrinya ke lembaga pendidikan islam dengan harapan dapat mengubah karakter anak, atau dengan kata lain sekolah dijadikan semacam “bengkel akhlaq”. Padahal pendidikan seharusnya merupakan tanggung jawab bersama antara madrasah, keluarga, dan masyarakat.

Ancaman berikutnya bagi SD Muhammadiyah 1 Tulungagung adalah tingkat kepercayaan masyarakat yang masih kurang terhadap prestasi sekolah. Para orang tua cenderung menyekolahkan putra putrinya ke sekolah umum vaforit yang dinilai memiliki prestasi baik secara akademik maupun non akademik lebih baik.

2. Strategi Manajemen Pelayanan SD Muhammadiyah 1 Tulungagung

Sebuah lembaga pendidikan harus memiliki rencana yang terprogram dengan jelas. Rencana ini disusun sedemikian rupa agar peserta didik secara aktif

dapat mengembangkan potensi dirinya. Rencana juga disusun untuk memberikan suasana pembelajaran yang nyaman. Salah satu realisasi dari rencana tersebut adalah dengan mengadakan manajemen pelayanan.

SD Muhammadiyah 1 Tulungagung merupakan salah satu lembaga pendidikan penyelenggara layanan inklusi. Peserta Didik Berkebutuhan Khusus (PDBK) yang bersekolah di SD Muhammadiyah 1 Tulungagung terbagi atas penyandang hiperaktif (ADHD), autis, lamban belajar, dan tunagrahita. Sistem pendidikan konvensional, menempatkan PDBK ini pada sebuah lembaga pendidikan khusus yang dikenal dengan Sekolah Luar Biasa (SLB) sesuai dengan keterbatasan yang dimiliki. Namun, di SD Muhammadiyah 1 Tulungagung proses pembelajaran bagi PDBK berlangsung bersama dengan Peserta Didik Reguler (PDR). Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kepercayaan diri PDBK sekaligus menumbuhkan kemampuan bersosialisasi.

Mutu sebuah lembaga pendidikan diupayakan dapat mencapai atau bahkan melampaui standar yang ditetapkan dalam peraturan perundangan yang berlaku. Standar mutu sebuah lembaga Pendidikan yang disebutkan Undang Undang Sisdiknas meliputi 8 standar, yakni standar kompetensi lulusan, standar isi, standar proses, standar penilaian, standar pendidik dan tenaga kependidikan, standar sarana dan prasarana, standar pengelolaan, dan standar pembiayaan. Manajemen pelayanan yang dilakukan di SD Muhammadiyah berkaitan erat dengan pencapaian mutu standar proses pembelajaran dan standar kompetensi lulusan.

SD Muhammadiyah 1 Tulungagung memiliki program unggulan berupa tahfidzul Qur'an. Program ini diikuti oleh seluruh peserta didik, baik PDR maupun PDBK. Metode menghafal Al-Qur'an yang digunakan adalah murojaah dan tajdied sehingga hafalan peserta didik tidak hanya terjaga, tapi juga indah dan benar baik makhraj maupun tajwidnya. Melalui metode yang menyenangkan, PDBK juga dapat menghafal Al-Qur'an sebaik PDR lainnya.

Para ustadz ustadzah SD Muhammadiyah 1 Tulungagung yang membimbing PDBK memiliki metode khusus dalam proses pembelajarannya. Mereka memiliki kebiasaan untuk memberikan pelukan dan pendekatan ekstra kepada PDBK. Kesabaran dan ketelatenan para ustadz ustadzah ini membuat para

PDBK menjadi nyaman, sehingga mereka akan lebih percaya diri dan fokus dalam pembelajaran.

Sebagai upaya menumbuhkan kepedualian social, SD Muhammadiyah 1 Tulungagung melaksanakan kegiatan sosial secara konsisten. Kegiatan social ini meliputi pembiasaan berinfak dan berbagi nasi bagi kaum dhuafa. Peserta didik baik PDR maupun PDBK secara periodik diajak mengunjungi teman yang sakit ataupun kunjungan ke panti asuhan. Hal ini bertujuan untuk melatih kepekaan sosial dan meningkatkan rasa syukur.

Pelayanan prima juga diberikan bagi para ustadz ustadzah dan pegawai SD Muhammadiyah 1 Tulungagung. Pelayanan yang dimaksud misalnya berupa gaji yang memadai, penyelenggaraan berbagai pelatihan untuk meningkatkan kompetensi, dan kegiatan *outbound/family gathering* untuk menyegarkan (*refresh*) semangat. Pelayanan prima merupakan hak para ustadz ustadzah dan seluruh pegawai mengingat merekalah ujung tombak pelaksana kegiatan sekolah.

Pelayanan kepada masyarakat khususnya kepada wali murid juga harus diberikan pihak sekolah secara optimal. Pelayanan dapat diberikan mulai tahap Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB), pemberian informasi mengenai perkembangan peserta didik secara berkala, hingga bantuan informasi bagi alumni yang hendak memasuki jenjang pendidikan yang lebih tinggi. Adanya sinergi pelayanan bagi peserta didik, ustadz ustadzah, pegawai sekolah, dan orang tua murid akan meningkatkan kepercayaan publik terhadap sekolah yang bersangkutan.

D. Pembahasan

Diperlukan kejelian dalam melaksanakan manajemen pelayanan. Analisis SWOT harus dilakukan dengan hati-hati dan tujuan pendidikan perlu dirumuskan secara cermat. Pengorganisasian dan pelaksanaan pelayanan juga harus dilakukan dengan sungguh-sungguh sehingga tujuan pendidikan dapat tercapai secara efektif dan efisien. Fungsi kontrol pimpinan diperlukan dalam mengawal program mulai perencanaan hingga evaluasi akhir.

E. Kesimpulan

Manajemen pelayanan meliputi perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pelaksanaan (*actuating*), dan pengawasan (*controlling*). SD Muhammadiyah 1 Tulungagung sebagai sebuah sekolah penyelenggara layanan inklusi melakukan analisis SWOT saat merencanakan program layanan bagi Peserta Didik Berkebutuhan Khusus (PDBK). Hasil analisis SWOT digunakan untuk menentukan jenis layanan yang akan dilaksanakan, bagaimana melaksanakannya, dan siapa yang bertanggung jawab atas pelaksanaannya. Setelah perencanaan matang, selanjutnya dilakukan pengorganisasian. Pengorganisasian ini dapat diartikan sebagai pembagian tugas, wewenang, dan tanggung jawab sesuai kompetensi masing-masing anggota lembaga. Tahap selanjutnya setelah pengorganisasian adalah pelaksanaan dan diiringi dengan pengawasan. Pelaksanaan program dievaluasi secara berkala untuk mengetahui tingkat keberhasilannya sekaligus hambatan dan kendala dalam pencapaian tujuan. Manajemen pelayanan yang baik diharapkan akan mampu meningkatkan rasa nyaman, rasa percaya diri, dan kemampuan bersosialisasi pada diri peserta didik berkebutuhan khusus. Akhirnya tujuan akhir pendidikan inklusi yakni peningkatan kompetensi pada PDBK akan tercapai.

Daftar Pustaka

- Adibusholeh, 2021. *Pendidikan Inklusi pada Anak Berkebutuhan Khusus*, Indonesian Journal of Humanities and Social Sciences Volume 2 Issue 1
- Agustin, Ina, 2016. *Manajemen Pendidikan Inklusi di SD Sumber Sari 1 Kota Malang*, Education and Human Development Journal Volume 1 Nomor 1
- Al-Qur'an Kemenag dalam <https://quran.kemenag.go.id/> diakses pada tanggal 11 Oktober 2022 pukul 07.55 WIB
- Amka, 2019. *Pendidikan Inklusif bagi Siswa Berkebutuhan Khusus di Kalimantan Selatan*, Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan Volume 4 Nomor 1
- Bahri, Syaiful, 2022. *Manajemen Pendidikan Inklusi di Sekolah Dasar*, Jurnal Ilmu Pendidikan Volume 4 Nomor 1
- E. Mulyasa, 2003. *Menjadi Kepala Sekolah Profesional dalam Konteks Menyukkseskan MBS dan KBK*, Bandung: PT Rosdakarya
- Hanifah, Diva Salma dkk, 2021. *Tantangan Anak Berkebutuhan Khusus (ABK) dalam Menjalani Pendidikan Inklusi di Tingkat Sekolah Dasar*, Jurnal Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat Volume 2 No. 3
- Hidayat, Rahmat dan H. Candra Wijaya, 2017. *Ayat-Ayat Alquran Tentang Manajemen Pendidikan Islam*, Medan: Lembaga Peduli Pengembangan Pendidikan Indonesia
- Indriani, Fitri dan Satrianawati, 2018. *Evaluasi Penyelenggaraan Pendidikan Inklusi Berbasis Nilai-Nilai Pancasila di SD Negeri Taman Sari Kota Yogyakarta*, Jurnal Penelitian Pendidikan Volume 35 Nomor 2
- Ivancevich dkk, 2000. *Manajemen Kualitas dan Kompetitif* terj. Muhammad Musa, Jakarta: Fajar Agung
- Khairuddin, 2020. *Pendidikan Inklusi di Lembaga Pendidikan*, Jurnal Tazkiya Volume IX Nomor 1
- Lestari, Fitria Dewi Puji, 2017. *Manajemen Pendidikan Inklusi di SMP*, Jurnal Pendidikan Khusus UNESA
- Madhi, Jamal, 2002. *Menjadi Pemimpin yang Efektif dan Berpengaruh Tujuan Manajemen Kepemimpinan Islam*, Terj. Amang Syafrudin dan Ahmad Fauzan, Bandung: PT Syaamil Cipta Media
- Mukarom, Zaenul dan Muhibudin Wijaya Laksana, 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*, Bandung: CV Pustaka Setia
- Muslim, Jalim, 2018. *Pendidikan Kesehatan Mental Bagi anak Berkebutuhan Khusus (ABK) dalam Perspektif Al-Qur'an*, Jakarta: Disertasi tidak dipublikasikan

Judul Artikel: *Analisis Manajemen Pelayanan Sekolah Inklusi Melalui Pengamatan Lingkungan Faktor Internal dan Eksternal*

Nurfatah dan Yasir Arafat, 2017. *Pendidikan Inklusi sebagai Implementasi Nilai-nilai Karakter Bangsa*, Jurnal Manajemen, Kepemimpinan, dan Supervisi Pendidikan Volume 2 Nomor 2

Permen PAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Permendiknas RI Nomor 70 Tahun 2009 tentang Pendidikan Inklusi bagi peserta didik yang memiliki kelainan dan memiliki potensi kecerdasan dan/atau bakat istimewa

Qomar, Mujamil, 2007. *Manajemen Pendidikan Islam*, Jakarta : Erlangga

Rahim, Abdul, 2016. *Pendidikan Inklusif Sebagai Strategi dalam Mewujudkan Pendidikan untuk Semua*, Trihayu Jurnal Pendidikan ke-SD-an Volume 3 Nomor 1

Rohmah, Noer, 2019. *Pengawasan Pendidikan dalam Perspektif Al-Qur'an Hadits*, Jurnal Pendidikan Ilmiah Volume 4 Nomor 2

Siregar, Awaluddinsyah, 2021. *Implementasi Manajemen Pelayan Prima di SMA Muhammadiyah 1 Pekanbaru*, UIN Suska Riau : Tesis tidak dipublikasikan

Sukadari, 2020. *Pelayanan Anak Berkebutuhan Khusus (ABK) melalui Pendidikan Inklusi*, Jurnal Elementary School Volume 7 Nomor 2

Syafarudin dan Irwan Nasution, 2005. *Manajemen Pembelajaran*, Jakarta: Quantum Teaching

Terry, George R, 2006. *Prinsip-prinsip Manajemen*, Jakarta: Bumi Aksara

Trimo, 2012. *Manajemen Sekolah Penyelenggara Pendidikan Inklusi*, JMP Volume 1 Nomor 2

Undang Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional