

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Sekolah dapat diartikan sebagai tempat terjadinya kegiatan belajar mengajar. Siswa melakukan kegiatan belajar dibawah bimbingan guru. Guru berupaya menciptakan situasi belajar dan pembelajaran agar siswa mampu mengembangkan potensinya sehingga menjadi manusia yang cerdas, terampil, dan berakhlakul karimah sebagai bekal dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara.

Saat ini banyak sekolah dan lembaga pendidikan bermunculan. Hal ini menyebabkan timbulnya persaingan antar sekolah dan lembaga pendidikan yang ada¹. Lembaga pendidikan menawarkan beragam layanan menyesuaikan dengan meningkatnya tuntutan pelanggan utamanya pada kualitas dan biaya, kemajuan teknologi informasi dan komunikasi, dan sebagainya².

Pekembangan zaman dan kebutuhan masyarakat yang semakin beraneka ragam membuat lembaga pendidikan perlu mengambil langkah bijak. Perkembangan ini perlu disikapi dengan berbagai langkah antisipatif agar eksistensi dan pengembangan lembaga pendidikan dapat berlangsung secara berkelanjutan. Langkah strategis yang dapat ditempuh oleh lembaga pendidikan agar tetap eksis diantaranya adalah dengan menyediakan layanan

¹ Barnawi & Mohammad Arifin, *Branded School : Membangun Sekolah Unggul Berbasis Peningkatan Mutu*, (Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2013), 7.

² Much. Djunaidi, Ahmad Kholid Alghofari, Dwi Aprilianti Rahayu. *Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Lembaga Bimbingan Belajar dengan Quality Function Deployment (QFD)*. (Surakarta: Jurnal Ilmiah Teknik Industri Vol. 5 No. 2, 2006), 20.

husus kepada pelanggannya. Layanan khusus ini sebaiknya bersifat unik dan berbeda dengan layanan lembaga pendidikan lainnya sehingga mampu menjadi poin plus yang dapat meningkatkan daya saing lembaga tersebut. Salah satu layanan yang diberikan lembaga pendidikan adalah layanan pendidikan inklusi.

Pendidikan inklusi memberikan kesempatan kepada Anak Berkebutuhan Khusus (ABK) untuk memperoleh pendidikan dalam waktu, lokasi, dan kondisi yang sama dengan siswa reguler. Berbeda dengan sebelumnya yang memisahkan antara siswa reguler dan ABK, pendidikan inklusi memberikan kesempatan kepada seluruh siswa untuk meningkatkan kemampuannya dalam bersosialisasi.

Pelayanan merupakan salah satu penunjang keberhasilan pendidikan. Sekolah inklusi sebagai penyedia layanan pendidikan bagi ABK sudah selayaknya memberikan pelayanan yang terbaik bagi tenaga pendidik, siswa, maupun orangtua/wali siswa. Pelayanan dapat dilaksanakan mulai penyediaan tenaga pendidik, penerimaan siswa baru, pelayanan dalam bidang akademik maupun non akademik bagi siswa, maupun informasi perkembangan siswa bagi orangtua/wali siswa. Sekolah penyelenggara layanan inklusif perlu mengadopsi pendekatan manajemen dalam rangka mengoptimalkan penyelenggaraan pendidikan untuk mencapai tujuan pendidikan. Pemberian pelayanan yang baik diharapkan mampu meningkatkan daya saing sekolah.

Sekolah Dasar (SD) penyelenggara layanan inklusi di Kabupaten Tulungagung kebanyakan adalah sekolah-sekolah berstatus swasta. Penulis memilih SD Muhammadiyah 1, SDI Al Azhaar, dan Madrasah Ibtidaiyah (MI) Modern SAKTI Permatahati Ibu Tulungagung sebagai lokasi penelitian karena

dianggap memiliki keunikan tertentu yang tidak ditemukan di lembaga pendidikan lainnya.

Observasi pendahuluan yang menjadi pertimbangan penulis dalam memilih SD Muhammadiyah 1 Tulungagung sebagai tempat penelitian adalah:

SD Muhammadiyah 1 Tulungagung merupakan sebuah Lembaga Pendidikan berstatus swasta dibawah Dinas Pendidikan Kabupaten Tulungagung yang berlokasi di pusat kota. SD Muhammadiyah 1 Tulungagung didirikan pada tahun 2008 oleh Pimpinan Daerah Muhammadiyah Tulungagung dengan tujuan memberikan wadah belajar anak-anak dari TK se-Kabupaten Tulungagung. SD tersebut mulai memberikan layanan bagi siswa ABK (Anak Berkebutuhan Khusus) setahun setelah pendiriannya, dan jumlahnya semakin bertambah dari tahun ke tahun. Hal ini merupakan keunikan tersendiri dari SD Muhammadiyah 1 Tulungagung, mengingat di dekat sekolah ini juga ada SLB (Sekolah Luar Biasa) yang diperuntukkan bagi siswa ABK. SD Muhammadiyah 1 Tulungagung memiliki ustadz dan ustadzah yang sabar dan telaten dalam membimbing ABK sehingga mereka mampu belajar berdampingan dengan siswa reguler lain dan mengembangkan segenap potensi yang dimilikinya. SD Muhammadiyah 1 Tulungagung memiliki program unggulan tahfidzul qur'an yang diikuti tidak hanya oleh siswa reguler melainkan juga oleh ABK. Melalui pelayanan prima, para ABK mampu memiliki hafalan qur'an yang setara dengan siswa reguler³.

Adapun keunikan pada SDI Al Azhaar Tulungagung adalah sebagai berikut:

SDI Al Azhaar Tulungagung adalah lembaga pendidikan islam yang berada dibawah yayasan Al Azhaar Tulungagung. Meskipun bernama "Al Azhaar" tapi sekolah ini tidak memiliki afiliasi dengan yayasan Al Azhaar manapun. Pendirian SDI Al Azhaar Tulungagung diawali dengan TPA/TPQ pada tahun 1990. TPA/TPQ ini berkembang dan berikutnya dibuka TK Al Azhaar pada tahun 1993 dengan model *Full Day School*. Besarnya animo masyarakat menjadikan pihak yayasan mulai merintis SDI Al Azhaar pada tahun 1994 dengan jumlah siswa di awal pendiriannya sebanyak 5 siswa. Pada tahun 2013 SDI Al Azhaar mulai memberikan layanan pendidikan inklusi. Jumlah peserta didik SDI Al Azhaar terus bertambah termasuk siswa berkebutuhan khusus.

³ W.KS SDM pada tanggal 6 Desember 2023 pukul 08.30 WIB di Ruang Kepala Sekolah.

Sekolah ini memiliki program unggulan diet bagi siswa ABK. Pengelola layanan inklusi di SDI Al Azhaar Tulungagung meyakini bahwa dengan penanganan yang tepat, siswa ABK dapat sembuh dan kembali normal seperti anak lainnya⁴.

Sementara itu keunikan yang terdapat di MI Modern SAKTI adalah sebagai berikut:

MI Modern SAKTI Permatahati Ibu Tulungagung adalah satu-satunya Madrasah Ibtidaiyah (MI) yang berlokasi di kecamatan kota di Kabupaten Tulungagung. MI Modern SAKTI Permatahati Ibu Tulungagung memiliki jumlah peserta didik yang terus bertambah sejak awal berdirinya di tahun 2010. MI ini menjadikan kegiatan literasi sebagai program unggulannya. Kegiatan literasi ini diikuti oleh seluruh siswa, baik siswa reguler maupun ABK. Pelayanan prima yang diberikan MI Modern SAKTI Permatahati Ibu Tulungagung terhadap ABK menjadikan ABK di sekolah ini mampu menghasilkan karya tulis yang dibukukan. Selain kegiatan literasi yang ada di madrasah ini, MI Modern SAKTI Permatahati Ibu Tulungagung juga dikatakan unik karena madrasah ini berada di dekat sekolah yang juga memberikan layanan pendidikan bagi siswa ABK, tapi tetap menjadi pilihan bagi masyarakat yang memiliki anak dengan kebutuhan khusus⁵.

Uraian di atas erat kaitannya dengan manajemen layanan pendidikan inklusi yang diberikan sehingga mampu meningkatkan minat masyarakat. Upaya pemberian pelayanan yang optimal diharapkan dapat membuat sekolah memenangkan persaingan pasar, atau dengan kata lain meningkatkan daya saing sekolah tersebut.

Indikator peningkatan daya saing sekolah diantaranya terlihat dari peningkatan jumlah siswa dari waktu ke waktu. Keberadaan siswa ABK di sekolah penyelenggara layanan pendidikan inklusi meningkatkan kepercayaan masyarakat bahwa lembaga mampu mengembangkan segenap potensi siswa,

⁴ W.KS SDA pada tanggal 7 Desember 2023 pukul 10.00 WIB di Ruang Kepala Sekolah.

⁵ W.KM MIS pada tanggal 6 Desember 2023 pukul 11.30 WIB di Ruang Kepala Madrasah.

tidak hanya terhadap siswa reguler tapi juga siswa yang memiliki kebutuhan khusus. Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Manajemen Layanan Pendidikan Inklusi dalam Peningkatan Daya Saing Sekolah (Studi Multikasus di SD Muhammadiyah 1, SDI Al Azhaar, dan MI Modern SAKTI Permatahati Ibu Tulungagung)”.

B. Fokus dan Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan konteks penelitian di atas, fokus penelitian ini adalah manajemen layanan pendidikan inklusi yang dilaksanakan sebagai upaya untuk meningkatkan daya saing sekolah. Bahasan mengenai manajemen layanan pendidikan inklusi dalam penelitian ini meliputi analisis kebutuhan, perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi dalam peningkatan daya saing sekolah.

Selanjutnya dari fokus penelitian, peneliti kembangkan pertanyaan penelitian yang akan dikaji untuk mendapatkan hasilnya, yaitu:

1. Bagaimana analisis kebutuhan layanan pendidikan inklusi dalam peningkatan daya saing sekolah di SD Muhammadiyah 1, SDI Al Azhaar, dan MI Modern SAKTI Permatahati Ibu Tulungagung?
2. Bagaimana perencanaan layanan pendidikan inklusi dalam peningkatan daya saing sekolah di SD Muhammadiyah 1, SDI Al Azhaar, dan MI Modern SAKTI Permatahati Ibu Tulungagung?
3. Bagaimana pelaksanaan layanan pendidikan inklusi dalam peningkatan daya saing sekolah di SD Muhammadiyah 1, SDI Al Azhaar, dan MI Modern SAKTI Permatahati Ibu Tulungagung?

4. Bagaimana evaluasi layanan pendidikan inklusi dalam peningkatan daya saing sekolah di SD Muhammadiyah 1, SDI Al Azhaar, dan MI Modern SAKTI Permatahati Ibu Tulungagung?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian di atas, tujuan penelitian ini adalah untuk:

1. Menganalisis temuan dan membangun proposisi tentang analisis kebutuhan layanan pendidikan inklusi dalam peningkatan daya saing sekolah di SD Muhammadiyah 1, SDI Al Azhaar, dan MI Modern SAKTI Permatahati Ibu Tulungagung
2. Menganalisis temuan dan membangun proposisi tentang perencanaan layanan pendidikan inklusi dalam peningkatan daya saing sekolah di SD Muhammadiyah 1, SDI Al Azhaar, dan MI Modern SAKTI Permatahati Ibu Tulungagung
3. Menganalisis temuan dan membangun proposisi tentang pelaksanaan layanan pendidikan inklusi dalam peningkatan daya saing sekolah di SD Muhammadiyah 1, SDI Al Azhaar, dan MI Modern SAKTI Permatahati Ibu Tulungagung
4. Menganalisis temuan dan membangun proposisi tentang evaluasi layanan pendidikan inklusi dalam peningkatan daya saing sekolah di SD Muhammadiyah 1, SDI Al Azhaar, dan MI Modern SAKTI Permatahati Ibu Tulungagung

D. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi dalam ilmu pengetahuan khususnya pada bidang Manajemen Pendidikan Islam dan dapat dimanfaatkan sebagai referensi karya ilmiah yang mempunyai fokus penelitian yang sesuai atau mirip dengan penelitian ini.

2. Kegunaan Praktis

- a. Bagi Kepala Sekolah penyelenggara layanan pendidikan inklusi, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan rujukan dalam meningkatkan daya saing sekolah
- b. Bagi Guru Kelas Inklusi dan Guru Pembimbing Khusus (GPK) yang berkecimpung langsung dalam mengelola kelas inklusi, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan untuk lebih meningkatkan layanan kepada siswa ABK
- c. Bagi orangtua/wali siswa ABK, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan untuk lebih berpartisipasi mendukung penyelenggaraan pendidikan inklusi
- d. Bagi peneliti yang akan datang, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi dalam penelitian yang memiliki fokus penelitian yang sesuai atau mirip dengan penelitian ini

E. Penegasan Istilah

Penegasan istilah dalam penelitian dengan judul “Manajemen Layanan Pendidikan Inklusi dalam Peningkatan Daya Saing Sekolah (Studi Multikasus

di SD Muhammadiyah 1, SDI Al Azhaar, dan MI Modern SAKTI Permatahati Ibu Tulungagung)” dilakukan oleh peneliti untuk menghindari adanya interpretasi yang beragam. Peneliti melakukan penegasan istilah secara konseptual dan operasional.

1. Penegasan Konseptual

a. Pendidikan Inklusi

Pendidikan inklusi merupakan suatu bentuk layanan pendidikan yang memerlukan penanganan khusus. Pendidikan inklusi menyelenggarakan pendidikan dengan memberikan kesempatan kepada semua siswa yang memiliki kelainan dan memiliki potensi kecerdasan dan/atau bakat istimewa untuk mengikuti pendidikan atau pembelajaran dalam satu lingkungan pendidikan secara bersama-sama dengan peserta didik pada umumnya⁶. Penyelenggaraan pendidikan inklusi memerlukan manajemen pelayanan yang baik sehingga semua pihak terpenuhi hak-haknya⁷. Konsep pendidikan inklusif sejalan dengan filosofi pendidikan nasional Indonesia yang tidak membatasi akses siswa hanya karena perbedaan kondisi dan latar belakangnya⁸

b. Manajemen Layanan Pendidikan Inklusi

Manajemen merupakan sebuah ilmu dalam perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan seluruh sumber daya yang dimiliki untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Layanan

⁶ 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.

⁷ Evi Isna Yusnita dkk., *Manajemen Pendidikan Inklusi dalam Proses Pembelajaran dan Penanganan Guru Terhadap Anak Berkebutuhan Khusus*, (International Journal of Elementary Education Volume 3 Nomor 3, 2019), 273.; Syaiful Bahri, *Manajemen Pendidikan Inklusi di SD*, (Edukatif: Jurnal Ilmu Pendidikan Volume 4 Nomor 1, 2022). 94.

⁸ David Smith, *Inklusi Sekolah Ramah Untuk Semua*, (Bandung: Nuansa, 2006), 145.

adalah produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan⁹. Sementara itu Zaenul Mukarom menjelaskan bahwa manajemen layanan adalah proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan pelayanan¹⁰. Berdasarkan penjelasan di atas, manajemen layanan dapat diartikan sebagai pengaturan berbagai sumber daya demi tercapainya tujuan pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Sementara itu, manajemen layanan pendidikan inklusi merupakan penerapan manajemen untuk mengelola sumber daya yang terdapat didalam dunia pendidikan inklusi. Manajemen layanan pendidikan inklusi melibatkan seluruh proses kerja sama dalam mengelola sumber daya pendidikan secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan pendidikan inklusi melalui analisis kebutuhan, perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi.

c. Daya Saing Sekolah

Daya saing dapat diartikan sebagai upaya untuk menjadi unggul dalam hal tertentu yang dilakukan kelompok atau institusi. Sementara itu, daya saing sekolah merupakan kemampuan sekolah, yang dalam hal untuk menjadi lebih baik dan unggul dalam memberikan pelayanan jasa pendidikan dibandingkan dengan sekolah lainnya. Indikator daya saing

⁹ Ivancevich, Lorensi, Skinner, & Crosby, *Manajemen Kualitas dan Kompetitif* ter. Muhammad Musa, (Jakarta: Fajar Agung, 2000), 32.

¹⁰ Zaenul Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2015), 80.

meliputi harga bersaing, kualitas produk, dan keunggulan produk¹¹. Daya saing unggul yang dimiliki sekolah tercermin dalam peningkatan jumlah siswa baru yang mendaftar.

d. Analisis Kebutuhan Layanan Pendidikan Inklusi

Analisis kebutuhan merupakan kegiatan yang dilakukan untuk mengumpulkan informasi mengenai kebutuhan pelanggan. Berkaitan dengan layanan pendidikan inklusi, maka analisis kebutuhan merupakan upaya untuk mengidentifikasi masalah guna menemukan tindakan yang tepat yang berkaitan dengan kesenjangan harapan dan keinginan pelanggan dalam bidang pendidikan inklusi. Informasi yang didapat dari analisis kebutuhan dapat digunakan untuk mengambil keputusan dalam mewujudkan tujuan program sekolah yang tertuang dalam visi dan misinya¹². Morrison menyatakan ada empat tahap dalam melakukan analisis kebutuhan, yaitu perencanaan, pengumpulan data, analisis data dan menyiapkan laporan akhir¹³.

e. Perencanaan Layanan Pendidikan Inklusi

Perencanaan pada dasarnya merupakan salah satu fungsi manajemen yang digunakan orang, unit, atau lembaga untuk mengkaji atau memecahkan suatu persoalan. Adapun fungsi perencanaan adalah (1) sebagai pedoman pelaksanaan; (2) sebagai prakiraan dari pelaksanaan yang akan dilalui; (3) pemilihan alternatif; (4) alat standar untuk

¹¹ Michael E. Porter, *Keunggulan Bersaing: Menciptakan dan Mempertahankan Kinerja Unggul*, ter. Karisma, (Tangerang Selatan: Kharisma Publishing Grup, 2008), 15.

¹² Wina Sanjaya, *Perencanaan dan Desain Sistem Pembelajaran*, (Jakarta: Kencana, 2015), 92.

¹³ Gary R Morisson etc., *Designing Effective Instruction eight edition*, (New Jersey: John Wiley & Sons, Inc, 2013), 37.

mengadakan pengawasan; dan (5) menjawab kebutuhan masyarakat untuk mencapai tujuan tertentu¹⁴. Sekolah yang memutuskan memberikan layanan khusus bagi siswanya perlu membuat perencanaan yang tertuang dalam Program Pembelajaran Individual (PPI). Salah satu pijakan dalam penyusunan PPI hendaknya bertitik tolak dari kebutuhan anak, sebab anak adalah individu yang akan dibelajarkan¹⁵.

f. Pelaksanaan Layanan Pendidikan Inklusi

Tahap pelaksanaan layanan merupakan penerapan dari rencana yang telah disusun. Terdapat beberapa hal yang dapat dilakukan oleh seorang pemimpin pada tahap pelaksanaan, diantaranya adalah memberikan dan menjelaskan perintah, memberikan petunjuk pelaksanaan kegiatan, memberikan kesempatan pada anggota untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan, memberikan kesempatan pada anggota untuk berperan serta mengembangkan lembaga sesuai tugas dan kemampuannya, dan memberikan koreksi agar setiap anggota melaksanakan kewajibannya secara efektif dan efisien¹⁶.

g. Evaluasi Layanan Pendidikan Inklusi

Evaluasi layanan meliputi penilaian dan koreksi atas kinerja yang telah dilakukan anggota tim diselaraskan dengan tujuan yang telah ditetapkan. Tahap evaluasi harus bisa menjamin bahwa suatu pekerjaan telah dilaksanakan sesuai dengan rencana sehingga tujuan dapat tercapai secara efektif dan efisien.

¹⁴ Mukarom, Zaenal & Muhibudin Wijaya Laksana, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2015), 102-115.

¹⁵ *Ibid*, 83

¹⁶ Rahmat Hidayat & H. Candra Wijaya, *Ayat-Ayat Alquran Tentang Manajemen Pendidikan Islam*, (Medan: Lembaga Peduli Pengembangan Pendidikan Indonesia, 2017), 29.

2. Penegasan Operasional

Penelitian dengan judul “Manajemen Layanan Pendidikan Inklusi dalam Peningkatan Daya Saing Sekolah (Studi Multikasus di SD Muhammadiyah 1, SDI Al Azhaar, dan MI Modern SAKTI Permatahati Ibu Tulungagung)” ini menekankan pada proses manajemen layanan pendidikan inklusi yang meliputi analisis kebutuhan, perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi. Keempat hal tersebut diupayakan sebagai upaya dalam menunjang peningkatan daya saing sekolah. Manajemen layanan pendidikan inklusi diawali dengan analisis kebutuhan yang akan menjadi dasar penentuan program sekolah. Setelah terkumpul data mengenai kebutuhan layanan yang diperlukan, selanjutnya direncanakan layanan yang akan diberikan kepada pelanggan Pendidikan inklusi. Rencana yang telah disusun ini kemudian dilaksanakan dan dievaluasi agar sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai.