

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional Nomor 20 tahun 2003 menegaskan

Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan oleh dirinya, masyarakat, bangsa dan Negara.¹

Pendidikan dalam pengertian yang luas adalah hidup.² Sebab, pendidikan tidak pernah terpisah dengan kehidupan manusia. Segala pengalaman belajar yang berlangsung dalam segala lingkungan baik sekolah, masyarakat, maupun keluarga sepanjang hidup itulah pendidikan. Menurut Made Pidarta pendidikan adalah khas dan milik manusia.³ Anak-anak menerima pendidikan melalui orang tuanya dan saat anak-anak itu beranjak dewasa mereka juga memberikan pendidikan kepada anak-anak mereka. Begitu juga di sekolah, siswa menerima pendidikan dari guru-gurunya dan begitu seterusnya yang terjadi sepanjang hidup.

Dalam al-Qur'an dan dan Al- Hadis dijelaskan bahwa pendidikan memiliki kedudukan yang sangat mulia. Terdapat banyak ayat Al-Qur'an yang

¹ -----, *Undang-Undang dan Peraturan Pemerintah RI Tentang Pendidikan*, (Jakarta: Direktorat Jenderal Pendidikan Islam Agama RI, 2006), h. 5

² Abdul Kadir, dkk, *Dasar-Dasar Pendidikan*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2012), h. 59

³ Made Pidarta, *Landasan Kependidikan: Stimulus Ilmu Pendidikan Bercorak Indonesia*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2009), h. 1

memiliki makna substantif tentang pendidikan.⁴ Bahkan ayat pertama yang diturunkan oleh Allah SWT kepada Nabi Muhammad Saw merupakan ayat pendidikan mengenai perintah untuk membaca.

Lima ayat pertama dalam surah al-Alaq memerintahkan manusia khususnya umat Islam untuk melakukan pembacaan atas semua ciptaan Tuhan yang ada di alam semesta ini. Karena membaca dan menulis merupakan kunci ilmu pengetahuan.

أَقْرَأْ بِأَسْمِ رَبِّكَ الَّذِي خَلَقَ ۝ خَلَقَ الْإِنْسَانَ مِنْ عَلَقٍ ۝
 أَقْرَأْ وَرَبُّكَ الْأَكْرَمُ ۝ الَّذِي عَلَّمَ بِالْقَلَمِ ۝ عَلَّمَ الْإِنْسَانَ
 مَا لَمْ يَكُن لِيَعْلَمِ ۝

Dengan ilmu pengetahuan yang diperoleh dari membaca dan menulis, manusia dapat mengetahui, memahami, dan melaksanakan ajaran-ajaran agama yang diajarkan oleh Nabi Muhammad Saw.⁵ A. Baiquni mengatakan bahwa kata membaca yang terdapat dalam surah al-Alaq tersebut dapat berarti mengobservasi, mengidentifikasi, mengklasifikasi, mengkomparasi, menyimpulkan, dan memverifikasi semua kegiatan yang terkait dengan penelitian dan pengembangan ilmu pengetahuan.⁶

Dan kata membaca yang diulang sebanyak dua kali dalam surah ini memiliki arti yang harus dibaca itu sangat luas. Bukan hanya ayat-ayat Allah SWT saja, tetapi juga yang terdapat di alam jagat raya ini.

⁴ Abdul Kadir, dkk, *Dasar-Dasar Pendidikan*, h.94

⁵ Binti Maunah, *Landasan Pendidikan*, (Yogyakarta: Teras, 2009), h. 116

⁶ Abuddin Nata, *Manajemen Pendidikan: Mengatasi Kelemahan Pendidikan Islam di Indonesia*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2010), h. 309

Menjadi manusia yang memiliki masa depan yang cerah, sukses, pintar dan mandiri, mungkin bisa saja diperoleh atau belajar dari lingkungan, teman, atau dari membaca buku. Akan tetapi dari semuanya itu, proses pendidikan lewat jenjang sekolah lah yang paling memungkinkan dan memberi peluang besar untuk mencapainya. Walaupun ada beberapa orang yang mampu meraih sukses dalam hidup, karir dan sebagainya tidak melalui jenjang pendidikan formal lewat jalur sekolah. Tetapi jumlahnya terbatas hanya orang-orang yang memiliki keteguhan jiwa, kegigihan usaha, pantang menyerah dan berusaha sekuat tenaga yang akan mampu meraih apa yang menjadi impiannya. Sedangkan orang yang sukses karena dipengaruhi oleh jenjang pendidikan formal yang di tempuh jumlahnya jauh lebih banyak lagi. Sebab, sekolah lebih sistematis, terpola, dan memberikan peluang paling besar bagi tercapainya mimpi-mimpi tersebut.⁷

Sekolah adalah lembaga pendidikan yang secara resmi menyelenggarakan kegiatan pembelajaran secara sistematis, berencana, sengaja, dan terarah.⁸ Mulai dari pendidikan tingkat kanak-kanak (TK), tingkat dasar (SD/MI), tingkat menengah (SMP/MTS, SMA/MA/SMK) sampai dengan tingkat perguruan tinggi (PT). Agar semua kegiatan yang ada disekolah berjalan dengan lancar dan tujuan pendidikan bisa tercapai maka diperlukan adanya sebuah manajemen atau pengaturan dan pengelolaan sebuah lembaga yang biasa disebut dengan manajemen pendidikan.

Manajemen dapat diartikan sebagai proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha kerjasama anggota organisasi dan penggunaan

⁷Ngainun Naim, *Rekonstruksi Pendidikan Nasional*, h.2

⁸Abdul Kadir, dkk, *Dasar-Dasar Pendidikan*, h. 78

sumber daya organisasi lainnya agar dapat mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Sehingga, dalam konteks pendidikan manajemen diartikan sebagai keseluruhan proses kerja sama dengan memanfaatkan semua sumber daya yang tersedia dan untuk mencapai tujuan pendidikan yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien.⁹

Manajemen pendidikan merupakan alternatif strategis untuk meningkatkan kualitas pendidikan. Hasil penelitian Balitbang-dikbudmenunjukkan bahwa manajemen sekolah merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pendidikan. Manajemen sekolah secara langsung akan mempengaruhi dan menentukan efektif tidaknya kurikulum, berbagai peralatan belajar, waktu mengajar, dan proses pembelajaran. Dengan demikian, upaya peningkatan kualitas pendidikan harus dimulai dengan membenahan manajemen sekolah, di samping peningkatan kualitas guru dan pengembangan sumber belajar.¹⁰

Keberhasilan dalam penyelenggaraan lembaga pendidikan (sekolah) akan sangat bergantung kepada manajemen komponen-komponen pelaksanaan kegiatan seperti manajemen kurikulum, manajemen keuangan, manajemen peserta didik, manajemen pembiayaan, manajemen tenaga pelaksana, dan manajemen sarana prasarana. Komponen-komponen tersebut merupakan satu kesatuan dalam upaya pencapaian tujuan lembaga pendidikan (sekolah), artinya bahwa satu komponen tidak lebih penting dari komponen lainnya. Akan tetapi satu komponen memberikan dukungan bagi komponen lainnya sehingga memberikan kontribusi yang tinggi terhadap pencapaian tujuan lembaga pendidikan (sekolah) tersebut.¹¹

Manajemen sekolah memiliki garapan sebagai berikut: (1) manajemen kurikulum (2) manajemen kesiswaan (3) manajemen personil/anggota (4)

⁹ Robbin dan Coulter, *Manajemen* (edisi kedelapan), (Jakarta: Indeks, 2007), h. 35

¹⁰ Mulyasa, *Manajemen Berbasis Sekolah*, (Bandung: PT Remaja Rosda Karya, 2007), h. 21-22

¹¹ Tim dosen Administrasi Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia, *Manajemen Pendidikan*, (Bandung, Alfabeta: 2011), h. 203-207

manajemen sarana dan prasarana (5) manajemen keuangan (6) manajemen hubungan sekolah dan masyarakat (7) manajemen layanan khusus.¹²

Komponen manajemen kurikulum, kesiswaan, personil/anggota, sarana dan prasarana, dan keuangan merupakan komponen manajemen dasar yang harus dimiliki oleh sekolah. Sedangkan manajemen hubungan sekolah dengan masyarakat dan manajemen layanan khusus merupakan komponen manajemen penyempurna manajemen pendidikan. Akan tetapi walaupun hanya sebagai komponen penyempurna manajemen humas dan khususnya manajemen layanan khusus juga merupakan persoalan serius yang harus mendapatkan perhatian khusus di lembaga-lembaga pendidikan. Terlebih bagi lembaga/sekolah yang menginginkan dan merencanakan lembaga/sekolahnya bisa mengungguli lembaga/sekolah lain.¹³

Manajemen layanan khusus di suatu sekolah merupakan bagian penting dalam Manajemen Berbasis Sekolah (MBS) yang efektif dan efisien. Sekolah merupakan salah satu sarana yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas dari penduduk bangsa Indonesia. Sekolah tidak hanya memiliki tanggung jawab dan tugas untuk melaksanakan proses pembelajaran dalam mengembangkan ilmu pengetahuan dan teknologi saja, melainkan harus menjaga dan meningkatkan kesehatan baik jasmani mau pun rohani peserta didik. Hal ini sesuai dengan UUSPN Bab 11 Pasal 4 yang memuat tentang adanya tujuan pendidikan nasional. Untuk memenuhi tugas dan tanggung jawab tersebut maka sekolah memerlukan suatu manajemen layanan khusus yang dapat mengatur segala kebutuhan peserta

¹² Rohiat, *Manajemen Sekolah*, (Bandung, PT Refika Aditama:2010), h. 23

¹³ Mujamil Qomar, *Manajemen Pendidikan Islam: Strategi Baru Pengelolaan Lembaga Pendidikan Islam*, (Jakarta:Erlangga, 2006), h. 193

didiknya sehingga tujuan pendidikan tersebut dapat tercapai. Manajemen layanan khusus di sekolah pada dasarnya ditetapkan dan di organisasikan untuk mempermudah atau memperlancar pembelajaran, serta dapat memenuhi kebutuhan khusus siswa di sekolah.

Pelayanan khusus diselenggarakan disekolah dengan maksud untuk memperlancar pelaksanaan pengajaran dalam rangka pencapaian tujuan pendidikan di sekolah. Pendidikan di sekolah antara lain juga berusaha agar peserta didik senantiasa berada dalam keadaan baik. Baik disini menyangkut aspek jasmani maupun rohaninya. Pelayanan khusus kepada siswa dalam berbagai bidang merupakan cara untuk mencapai perkembangan optimal siswa sesuai dengan tujuan institusional lembaga pendidikan. Pelayanan khusus ini bertujuan untuk membulatkan siswa dan menunjang kesejahteraan siswa. Bidang pelayanan khusus ini seperti pengelolaan dan pengadaan koperasi dan kantin sekolah, pelayanan kesehatan, pelayanan asrama, pengadaan perputakaan sekolah, dan pelayanan bimbingan. Bentuk-bentuk pelayanan khusus ini tercakup dalam istilah pembinaan siswa.¹⁴ Beberapa jenis layanan khusus diantaranya adalah layanan bimbingan konseling (BK), layanan perpustakaan, layanan kantin/kafetaria, layanan kesehatan (UKS), layanan transportasi sekolah, layanan asrama.¹⁵

Manajemen layanan khusus di sekolah pada dasarnya merupakan suatu proses kegiatan yang menunjang kegiatan pembelajaran agar tujuan pendidikan

¹⁴ W.S Winkel & M.M Sri hastuti, *Bimbingan Dan Konseling Di Institusi Pendidikan*, Yogyakarta: media Abadi, 2006), h.62

¹⁵ Aryawiga, *Manajemen Layanan Khusus Sekolah*, 2012 <http://aryawiga.wordpress.com/>, (17 Februari 2014)

bisa tercapai secara efektif dan efisien.¹⁶ Dan untuk mempermudah atau memperlancar pembelajaran, serta dapat memenuhi kebutuhan khusus siswa di sekolah. Pendidikan di sekolah antara lain juga berusaha agar peserta didik senantiasa berada dalam keadaan baik. Baik disini menyangkut aspek jasmani maupun rohaninya. Peraturan pemerintah yang mengatur tentang Manajemen Layanan Khusus terperinci dalam dalam PP. No. 66 Tahun 2010 yang merupakan perubahan atas PP. No. 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan.

Sekolah dapat dikatakan berhasil jika mampu memberikan layanan sama atau melebihi harapan dari *stakeholders* yaitu siswa, orang tua, guru dan karyawan serta masyarakat. Siswa puas dengan layanan sekolah. Misalnya, puas dengan pelajaran yang diterima, perlakuan guru maupun pimpinan, fasilitas yang disediakan sekolah, dan puas menikmati situasi sekolah. Orang tua pun puas dengan layanan terhadap anaknya maupun layanan kepada orang tua. Misalnya, puas karena menerima laporan tentang perkembangan siswa maupun program-program sekolah. Guru dan karyawan puas dengan pelayanan sekolah. Dan masyarakat puas karena menerima lulusan dengan kualitas yang sesuai dengan harapan.¹⁷ karena pemberian kepuasan kepada *stakeholders* yaitu siswa, orang tua siswa dan masyarakat merupakan salah satu tujuan dari prinsip manajemen peningkatan mutu lembaga pendidikan.¹⁸

¹⁶Agustinus Hermino SP, *Asesmen Kebutuhan Organisasi Persekolahan*, (Jakarta: PT Gramedia, 2013), h. 197

¹⁷Mujamil Qomar, *Manajemen Pendidikan Islam*, h.202

¹⁸Umiarso dan imam gojali, *Manajemen Mutu Sekolah di Era Otonomi Pendidikan*, (Jogjakarta : IRCISoD, 2010), h.147

Memperhatikan uraian diatas maka dapat dipahami bahwa stakeholders pendidikan adalah berbagai pihak yang memiliki hubungan langsung maupun tidak langsung dengan sukses tidaknya proses pendidikan yang berlangsung. Stakeholders pendidikan adalah orang yang memegang dan juga memberi dukungan terhadap pendidikan atau lembaga pendidikan.

Pentingnya keterlibatan –keterlibatan eksternal stakeholders disekolah bukan hanya pada sekolah yang berstatus swasta, akan tetapi juga berstatus negeri. Hanya saja dilapangan terdapat indikasi bahwa keterlibatan masyarakat khususnya eksternal stakeholders pendidikan lebih banyak dilakukan oleh madrasah swasta, karena tanpa dukungan serta partisipasi eksternal stakeholders, madrasah swasta akan sulit bertahan dan berada ditengah-tengah masyarakat.¹⁹

Dari uraian tersebut, mendorong penulis untuk melakukan penelitian tentang manajemen layanan khusus lembaga pendidikan. Objek penelitian yang dilakukan penulis adalah Mts Muhammadiyah 3 Al Furqan Banjarmasin dan SMP Plus Citra Madinatul Ilmi Banjarbaru. Dari hasil observasi sementara Mts Muhammadiyah 3 Al Furqan pada tahun 2011 terakreditasi “A” dengan nilai 96. Hal ini merupakan prestasi yang sangat membanggakan melihat usia madrasah ini yang relatif masih muda bila dibandingkan dengan madrasah-madrasah lain yang ada di Banjarmasin. Jumlah siswa di Mts Muhammadiyah 3 Al Furqan dalam beberapa tahun ini terus mengalami peningkatan. Hal ini diindikasikan salah satunya adalah karena layanan lembaga pendidikan yang diberikan oleh sekolah ini bisa menghasilkan tercapainya tujuan pendidikan di sekolah.

Dari segi fasilitas, Al-Furqan saat ini sudah dilengkapi laboratorium komputer, laboratorium IPA, laboratorium bahasa, perpustakaan, UKS, beberapa

¹⁹ Syafarudin dan Irwan Nasution, *Manajemen Pembelajaran*. (Jakarta: Quantum Teaching, 2003) h. 4

fasilitas olahraga seperti lapangan, asrama bagi siswa, dan kantin sekolah. Al furqan juga memiliki beberapa layanan khusus pendidikan di antaranya adalah layanan bimbingan konseling, layanan perpustakaan, layanan kesehatan, layanan keamanan, serta layanan kantin dan kafetaria. Yang membedakan layanan khusus sekolah ini dengan sekolah lain adalah sekolah ini memiliki layanan asrama yang disediakan untuk siswa yang tempat tinggalnya jauh dari sekolah. Sekolah ini juga memiliki 10 kantin sekolah yang siap melayani para siswa yang berjumlah 800 orang lebih pada jam istirahat secara serentak sehingga bisa mengefisienkan waktu istirahat. Selain itu, lingkungan sekolah Muhammadiyah 3 Al-Furqan terbilang sangat bersih dan nyaman.

Sedangkan SMP Plus Citra Madinatul Ilmi Banjarbaru terletak di kota Citra Graha km. 19 Banjarbaru. Sekolah ini berdiri pada tahun 2010. SMP Plus Citra Madinatul Ilmi ini memiliki jenis layanan khusus lembaga pendidikan yang jarang dimiliki oleh sekolah pada umumnya, yaitu memiliki layanan transportasi sekolah berupa bis sekolah yang melayani para siswa untuk berangkat ke sekolah dan pulang kerumah masing-masing. Selain memiliki jenis layanan khusus transportasi sekolah, sekolah ini juga memiliki jenis layanan khusus lainnya seperti layanan bimbingan konseling, perpustakaan, kantin/kafetaria, layanan kesehatan, dan keamanan sekolah.

Kedua sekolah ini sama-sama menerapkan full day school. Full day school adalah waktu sekolah yang lebih lama dibanding waktu sekolah pada umumnya. Kalau waktu sekolah biasa dari jam 07.45 pagi sampai dengan jam 13.35 siang. Sedangkan full day school dari masuk jam 07.45 sampai dengan jam 17.00 sore.

Menurut penulis, sekolah yang menerapkan full day school harus memberikan pelayanan pendidikan yang lebih dibanding waktu sekolah biasa yang lebih singkat waktunya. Seperti memaksimalkan pelayanan bimbingan konseling karena siswa lebih lama berada dan berinteraksi sesama siswa disekolah. Begitu juga dengan jenis pelayanan lainnya seperti pelayanan kantin, pelayanan perpustakaan, pelayanan kesehatan, dan pelayanan transportasi sekolah. Atas dasar itulah peneliti ingin mengetahui bagaimana manajemen layanan khusus pendidikan yang di laksanakan oleh Mts Muhammadiyah 3 Al Furqan Banjarmasin dan SMP Plus Citra Madinatul Ilmi Banjarbaru.

Atas dasar itulah peneliti ingin mengetahui bagaimana manajemen layanan khusus pendidikan yang di laksanakan oleh Mts Muhammadiyah 3 Al Furqan Banjarmasin dan SMP Plus Citra Madinatul Ilmi Banjarbaru. Tertarik dengan permasalahan tadi, maka penulis akan mendiskripsikan masalah tersebut dalam sebuah penelitian tesis dengan judul “Manajemen Layanan Khusus Pendidikan di Mts Muhammadiyah 3 Al Furqan Banjarmasin dan SMP Plus Citra Madinatul Ilmi Banjarbaru) ”.

B. Fokus Penelitian

Sebagaimana yang tergambar dalam latar belakang di atas, penelitian ini difokuskan pada bagaimana manajemen layanan khusus lembaga pendidikan. Yang selanjutnya dirinci menjadi beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana manajemen layanan khusus lembaga pendidikan di Mts Muhammadiyah 3 Al Furqan Banjarmasin dan SMP Plus Citra Madinatul Ilmi Banjarbaru?

2. Bagaimana peran stakeholders dalam manajemen layanan khusus lembaga pendidikan di Mts Muhammadiyah 3 Al Furqan Banjarmasin dan SMP Plus Citra Madinatul Ilmi Banjarbaru?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendiskripsikan bagaimana:

1. Manajemen layanan khusus lembaga pendidikan di Mts Muhammadiyah 3 Al Furqan Banjarmasin dan SMP Plus Citra Madinatul Ilmi Banjarbaru.
2. Peran stakeholders dalam manajemen layanan khusus lembaga pendidikan di Mts Muhammadiyah 3 Al Furqan Banjarmasin dan SMP Plus Citra Madinatul Ilmi Banjarbaru.

D. Kegunaan Penelitian

Mengenai kegunaan penelitian terbagi menjadi 2 (dua) yakni secara teoritis dan secara praktis yakni sebagai berikut :

1. Secara teoritis
 - a. Menjadi landasan pengembangan wawasan pengetahuan secara ilmiah, terkait dengan pelaksanaan manajemen layanan khusus lembaga pendidikan sehingga dapat dijadikan salah satu panduan.
 - b. Sebagai bahan bacaan dalam memperkaya khazanah ilmu pengetahuan tentang manajemen layanan khusus pendidikan di Mts Muhammadiyah 3 Al Furqan Banjarmasin dan SMP Plus Citra Madinatul Ilmi Banjarbaru.
2. Secara praktis

- a. Bagi Kementerian Agama Kota Banjarmasin hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan untuk pengembangan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas manajemen layanan khusus lembaga pendidikan.
- b. Bagi yayasan, kepala sekolah dan pengelola layanan khusus di sekolah Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif bagi perbaikan kualitas manajemen layanan khusus pendidikan sehingga bisa lebih dirasakan oleh peserta didik keberadaannya.
- c. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini berguna sebagai bahan penelitian lanjutan yang mendalam lagi dalam persoalan manajemen layanan khusus lembaga pendidikan dengan dengan sasaran dan fokus penelitian yang lebih luas.

E. Definisi Operasional

Untuk menghindari kekeliruan dalam penafsiran pembaca terhadap istilah dalam penelitian ini dan untuk menyamakan persepsi, penulis perlu memberikan batasan sebagai berikut :

1. Manajemen

Manajemen adalah kegiatan pengelolaan, pengaturan, kerja sama dan sebagainya yang dilakukan oleh sekelompok manusia dalam sebuah organisasi pendidikan untuk mencapai tujuan pendidikan secara efektif dan efisien.

Adapun fungsi-fungsi manajemen yakni: perencanaan (*planning*) adalah suatu proses menetapkan sasaran untuk mencapai sasaran. Pengorganisasian (*organizing*) adalah proses pembentukan mekanisme kerja berdasarkan pada tugasnya pada urutan tertentu secara terintegrasi dalam wewenang dan tanggung

jawabnya masing-masing untuk mencapai sasaran spesifik yang telah ditentukan dalam perencanaan. Pemberian perintah (*commanding*) adalah memberikan instruksional atau prosedur yang jelas mengenai tindakan pada masing-masing tugas yang telah ditentukan. Pengawasan (*controlling*) adalah mengendalikan proses pelaksanaan tindakan agar tetap terkoordinasi dengan baik sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.²⁰

2. Layanan Khusus Lembaga

Manajemen layanan khusus adalah kegiatan pengelolaan, pengaturan dan kerja sama sekelompok orang dalam melaksanakan layanan khusus lembaga pendidikan yang bertujuan untuk menunjang proses belajar mengajar dan tercapainya tujuan pendidikan di lembaga pendidikan.

Manajemen layanan khusus memiliki komponen- komponen sebagai berikut: (1) layanan bimbingan konseling (2) layanan perpustakaan (3) layanan kantin/kafetaria (4) layanan kesehatan (5) layanan transportasi sekolah (6) layanan asrama.

3. Peran

Menurut kamus besar bahasa indonesia kata peran diartikan sebagai pemain, atau lakon yang dimainkan. Sedangkan peranan adalah sebuah tindakan yang dilakukan oleh seseorang di suatu peristiwa.²¹ Jadi, peran adalah suatu tindakan yang dilakukan oleh seseorang untuk membantu orang lain dalam mencapai sebuah tujuan bersama.

²⁰ Aedi, Nur, *Dasar- Dasar manajemen pendidikan*, (Yogyakarta: Gosyen Publishing, 2006), h. 53

²¹ Tim Penyusun Kamus, Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1995), h. 751

4. *Stakeholders*

Stakeholders adalah gabungan dua kata dalam bahasa Inggris yaitu kata *stake* yang berarti kepentingan dan *holder* yang berarti pemangku atau pemegang. Jadi kalau digabungkan kata *Stakeholders* adalah pemegang atau pemangku kepentingan dalam perkara tertentu.

Menurut Dede Rosyada *Stakeholders* dalam dunia pendidikan terbagi menjadi dua yaitu *Stakeholders* internal dan *Stakeholders* eksternal. *Stakeholders* internal yaitu orang atau pihak yang berada di sekolah yang mempunyai pengaruh dan andil dalam menentukan kebijakan seperti ketua yayasan, jika lembaga swasta, kepala sekolah, para guru, dan karyawan. Sedangkan *Stakeholders* eksternal adalah pihak yang berada di luar dari lingkungan sekolah yang mempunyai pengaruh dan andil dalam menentukan kebijakan seperti wali murid, pengamat pendidikan, pemerintah daerah, kementerian agama, dinas pendidikan, dan para pengawas.²²

5. Mts Muhammadiyah 3 Al Furqan Banjarmasin

Mts Muhammadiyah 3 Al Furqan adalah sebuah lembaga pendidikan yang beralamat di Jl Cemara Ujung Awang Sejahtera Banjarmasin. Sekolah ini ada dibawah naungan yayasan Pondok Pesantren Al Furqan. Pondok pesantren Al Furqan memiliki beberapa jenjang lembaga pendidikan seperti MI, Mts, MAN, SMA, dan SMK yang berada dalam satu kompleks Mts Muhammadiyah 3 Al Furqan memiliki beberapa jenis layanan khusus pendidikan diantaranya

²² Dede Rosyada, *Paradigma Pendidikan Demokratis: Sebuah Model Pelibatan Masyarakat dalam penyelenggaraan pendidikan*, (Jakarta: Kencana, 2004) h. 276

adalah layanan perpustakaan, layanan bimbingan dan konseling, layanan kesehatan, layanan kantin/kafetaria, dan layanan asrama.

6. SMP Plus Citra Madinatul Ilmi Banjarbaru

SMP Plus Citra Madinatul Ilmi adalah sebuah lembaga pendidikan yang beralamat di Jl. A. Yani Km.17,5 Kompleks Kota Citra Graha Banjarbaru Kode Pos 70722. Sekolah ini ada dibawah naungan yayasan Madinatul Ilmi. Yayasan ini memiliki dua jenjang pendidikan yaitu SD dan SMP Plus Citra Madinatul Ilmi. SMP Plus Citra Madinatul Ilmi memiliki beberapa jenis layanan khusus pendidikan diantaranya adalah layanan perpustakaan, layanan bimbingan dan konseling, layanan kesehatan, layanan kantin/kafetaria, layanan transportasi siswa dan layanan asrama.

F. Penelitian Terdahulu

Sebelum mengambil penetapan judul dan objek penelitian, penulis mengadakan peninjauan pustaka, dari hasil yang telah dilakukan, maka penulis menemukan beberapa tulisan yang sejenis diantaranya adalah :

1. Penelitian yang di tulis oleh Rika Dewi pada tahun 2012 di Universitas Negeri Malang adalah tentang “Manajemen Pelayanan Khusus Bimbingan dan Konseling di Sekolah Menengah Kejuruan (Studi Multi Situs di SMKN 1 dan SMKN 7 Samarinda, Kalimantan Timur)”. Dalam penelitian tersebut meneliti tentang manajemen pelayanan khusus bimbingan dan konseling yang meliputi perencanaan pelayanan khusus bimbingan dan konseling, pelaksanaan pelayanan khusus bimbingan dan konseling, dan evaluasi pelayanan khusus bimbingan dan konseling. Hasil penelitian ini adalah

sebagai berikut: perencanaan pelayanan khusus bimbingan dan konseling disusun melalui proses (1) analisis kebutuhan siswa; (2) rapat koordinasi antara konselor BK; dan (3) penyusunan program BK. Pelaksanaan pelayanan khusus BK disesuaikan dengan program BK yang meliputi: (1) pelayanan di dalam kelas yang mencakup layanan bimbingan pribadi, bimbingan sosial, bimbingan belajar, dan bimbingan karier yang dilaksanakan melalui layanan informasi, layanan orientasi, layanan penempatan/penyaluran, dan layanan bimbingan kelompok; dan pelaksanaan di luar kelas yang meliputi layanan konseling pribadi/kelompok, layanan konsultasi, layanan mediasi, kegiatan instrumen BK, himpunan data, kunjungan rumah, alih tangan kasus, konferensi kasus, dan penelusuran tamatan; (2) Penanganan siswa bermasalah yang melibatkan seluruh personel sekolah, tenaga ahli, dan orang tua siswa. Evaluasi pelayanan khusus bimbingan dan konseling meliputi: (1) evaluasi program bimbingan dan konseling, (2) evaluasi proses pelayanan bimbingan dan konseling, dan (3) evaluasi hasil pelayanan bimbingan dan konseling. Penelitian ini sama-sama meneliti tentang manajemen layanan khusus pendidikan, akan tetapi dalam penelitian di tulis oleh Rika Dewi hanya fokus meneliti tentang layanan bimbingan konseling dan layanan unit kesehatan sekolah secara mendalam. Sedangkan penelitian ini meneliti lima layanan khusus sekolah seperti layanan bimbingan konseling, layanan perpustakaan, layanan koperasi/kantin, layanan UKS, dan layanan transportasi sekolah.

2. Penelitian yang ditulis oleh Mukhlis tahun 2014 di UIN Antasari Banjarmasin tentang manajemen eksternal *stakeholders* dalam penyelenggaraan pendidikan di Madrasah Tsanawiyah Negeri Buntok kabupaten barito selatan. Penelitian ini membahas tentang bagaimana perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap pelaksanaan pelibatan eksternal *stakeholders* dalam penyelenggaraan pendidikan di Madrasah Tsanawiyah Negeri Buntok kabupaten barito selatan. Penelitian ini sama-sama membahas peran *stakeholders* dalam penyelenggaraan pendidikan, akan tetapi penelitian yang ditulis oleh Mukhlis lebih mekhususkan tentang eksternal *stakeholders* secara mendalam. Sedangkan penelitian ini membahas peran *stakeholders* internal dan *stakeholders* eksternal lembaga pendidikan sekolah.
3. Penelitian yang ditulis Ahmad Syawqi pada tahun 2008 di UIN Antasari Banjarmasin adalah tentang “Manajemen Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin (Studi tentang aplikasi prinsip-prinsip manajemen mutu terpadu dalam manajemen perpustakaan). Dalam penelitian tersebut meneliti tentang bagaimana aplikasi prinsip-prinsip manajemen mutu terpadu dalam manajemen perpustakaan di IAIN Antasari Banjarmasin. Penelitian yang ditulis Ahmad Syawqi membahas tentang salah satu jenis layanan khusus yang ada disekolah yaitu perpustakaan. Ahmad Syawqi membahas secara rinci dan mendalam tentang manajemen perpustakaan ini. Sedangkan penelitian ini meneliti lebih dari satu jenis layanan khusus disekolah serta peran *stakeholders* dalam penyelenggaraannya.

4. Penelitian yang di tulis oleh Abdullah pada tahun 2013 di IAIN Antasari Banjarmasin adalah tentang “Manajemen Supervisi Kepala Madrasah pada Program Layanan Bimbingan dan Konseling di Madrasah Aliyah Negeri Kota Banjarmasin”. Dalam penelitian ini meneliti tentang bagaimana perencanaan, pelaksanaan dan tindak lanjut hasil program supervisi oleh kepala madrasah pada program layanan bimbingan konseling. Penelitian ini sama-sama membahas tentang program layanan bimbingan konseling yang termasuk dalam layanan khusus lembaga sekolah. Akan tetapi, penelitian yang ditulis Abdullah khusus membahas program layanan bimbingan konseling secara mendalam mengenai manajemen supervisi kepala sekolah pada program bimbingan konseling, sedangkan penelitian yang penulis lakukan membahas tentang bagaimana pengelolaan layanan program bimbingan konseling disertai dengan jenis layanan khusus lainnya.
5. Penelitian yang ditulis oleh Ridha Annisa pada tahun 2017 di UIN Antasari Banjarmasin adalah tentang “ layanan terhadap anak bermasalah (studi kasus pada TKIT Ukhuwah Banjarmasin)”. Dalam penelitian ini peneliti meneliti tentang bagaimana sikap dan perilaku anak bermasalah dan layanan yang diberikan kepada anak bermasalah serta faktor yang mendukung dan menghambat dalam pelaksanaan layanan terhadap anak bermasalah di TKIT Ukhuwah Banjarmasin. Hasil pembahasan penelitian ini adalah (1) sikap dan perilaku anak bermasalah dalam aspek motorik, masalah dalam aspek kognitif, masalah dalam aspek bahasa dan masalah dalam aspek agama dan moral. (2) pelayanan terhadap anak bermasalah di TKIT Ukhuwah Banjarmasin sudah

sangat bagus, layanan pengumpulan data, layanan konseling, layanan informasi, layanan penempatan dan penyaluran dan layanan evaluasi dan tindak lanjut telah dilaksanakan walaupun terdapat kendala yang menghambat seperti orang tua yang kurang mau bekerja sama. (3) faktor-faktor pendukung dalam pelaksanaan layanan terhadap anak bermasalah di TKIT Ukhhuwah Banjarmasin adalah: kegiatan orientasi, penyetaraan pendidikan guru dan studi banding, kerja sama orang tua mendukung perkembangan anak. Sedangkan faktor penghambatnya adalah: kesadaran dan kesibukan orang tua serta kebiasaan anak menonton tv dan bermain game tanpa batasan waktu. Penelitian ini sama-sama meneliti tentang layanan bimbingan konseling yang termasuk dalam salah satu jenis layanan khusus sekolah, perbedaannya adalah penelitian yang dilakukan oleh Ridha Annisa membahas tentang salah satu layanan yang ada dalam program layanan bimbingan konseling.

G. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika sekaligus struktur tesis ini tersusun sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan, terdiri dari (a) Latar Belakang Masalah, (b) Fokus Penelitian, (c) Tujuan Penelitian, (d) Kegunaan Penelitian Secara Teoritis dan Praktis, (e) Definisi Istilah, (f) Penelitian Terdahulu, dan (g) Sistematika Penulisan.

Bab II Kajian Pustaka, terdiri dari Pengertian Manajemen layanan khusus Pendidikan, Tujuan Layanan Khusus Pendidikan, Fungsi Layanan Khusus Pendidikan, Garapan Manajemen layanan khusus yang terdiri dari : layanan

bimbingan konseling, layanan perpustakaan, layanan kantin, dan layanan kesehatan, serta layanan transportasi sekolah.

Bab III Metode Penelitian terdiri dari (a) Pendekatan dan Jenis Penelitian, (b) Lokasi Penelitian, (c) Data dan Sumber Data, (d) Teknik Pengumpulan Data, (e) Analisis Data, dan (f) Pengecekan Keabsahan Data.

Bab IV Paparan Data Penelitian terdiri dari Gambaran Umum Mts Muhammadiyah 3 Al Furqan banjarmasin dan SMP Plus Citra Madinatul Ilmi Banjarbaru, penyajian data tentang manajemen layanan khusus, Peran stakeholders dalam melaksanakan Layanan Khusus Lembaga Pendidikan di Mts Muhammadiyah 3 Al Furqan banjarmasin dan SMP Plus Citra Madinatul Ilmi Banjarbaru. Pembahasan terdiri dari analisis manajemen layanan khusus, Peran stakeholders dalam melaksanakan Layanan Khusus Lembaga Pendidikan di Mts Muhammadiyah 3 Al Furqan banjarmasin dan SMP Plus Citra Madinatul Ilmi Banjarbaru.

Bab V Penutup terdiri dari simpulan dan saran-saran/rekomendasi.