

## **Manajemen Pelayanan dalam Peningkatan Mutu Pendidikan Inklusi Sekolah di Tulungagung**

Januariani, Prim Masrokan, Imam Fuadi

UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung

[januariani1981@gmail.com](mailto:januariani1981@gmail.com), [pmutohar@gmail.com](mailto:pmutohar@gmail.com), [fuadi\\_imam@yahoo.com](mailto:fuadi_imam@yahoo.com)

**Abstract:** *This study aims to determine the implementation of service management in improving the quality of inclusive education. This research was conducted at SD Muhammadiyah 1 Tulungagung, SDI Al-Azhaar Tulungagung, and MI Modern SAKTI Tulungagung. This research uses a qualitative approach of the type of case study. The results showed that the management of inclusion education services was carried out by providing facilities and infrastructure in accordance with the needs of Students with Special Needs (PDBK), competent educators, modifying the curriculum and assessment system for PDBK, and creating a pleasant learning atmosphere. The implementation of service management in the three educational institutions has their own characteristics in accordance with the vision and mission of the school. Although there are different objectives, basically the objectives of education still refer to the quality standards specified in the applicable laws and regulations.*

**Keywords:** *Service Management, Quality of Inclusive Education*

**Abstrak:** *Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi manajemen pelayanan dalam peningkatan mutu pendidikan inklusi. Penelitian ini dilaksanakan di SD Muhammadiyah 1 Tulungagung, SDI Al-Azhaar Tulungagung, dan MI Modern SAKTI Tulungagung. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif jenis studi kasus. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen pelayanan pendidikan inklusi dilaksanakan cara penyediaan sarana dan prasarana yang sesuai dengan kebutuhan Peserta Didik Berkebutuhan Khusus (PDBK), tenaga pendidik yang berkompeten, modifikasi kurikulum dan sistem penilaian bagi PDBK, dan menciptakan suasana belajar yang menyenangkan. Pelaksanaan manajemen pelayanan di ketiga lembaga pendidikan tersebut memiliki ciri khas masing-masing sesuai dengan visi dan misi sekolah. Meskipun terdapat tujuan yang berbeda namun pada dasarnya tujuan pendidikan tetap mengacu pada standar mutu yang ditentukan dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku.*

**Kata Kunci:** *Manajemen Pelayanan, Mutu Pendidikan Inklusi*

## Pendahuluan

Metode pendidikan bagi Anak Berkebutuhan Khusus (ABK) mengalami perkembangan dari waktu ke waktu. Dahulu, para Anak Berkebutuhan Khusus (ABK) bersekolah di lembaga pendidikan khusus yang lazim disebut dengan Sekolah Luar Biasa (SLB). SLB dibedakan berdasarkan kelainan yang dimiliki oleh anak. Ada SLB-A yang ditujukan bagi siswa tuna netra, SLB-B bagi siswa tuna rungu, SLB-C bagi siswa tuna grahita, SLB-D bagi siswa tuna daksa, SLB-E bagi siswa tuna laras, dan SLB-G bagi siswa tuna ganda<sup>1</sup>.

Lembaga Pendidikan dalam menyelenggarakan sebuah program pendidikan perlu menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat di sekitar Lembaga. Tujuan penyesuaian dengan kebutuhan-kebutuhan masyarakat sekitar adalah untuk menjaga eksistensi Lembaga di Masyarakat sekitar dan masyarakat Luas. Kebutuhan pendidikan memang sangat penting dipikirkan oleh pihak pengelola pendidikan, untuk menjamin kualitas pendidikan dan untuk mensejahterakan masyarakat salah satunya di bidang pendidikan. Kebutuhan masyarakat tersebut tidak hanya pada pendidikan umum, namun juga pendidikan inklusi. Pendidikan inklusi memang perlu diselenggarakan pada Lembaga-Lembaga yang siap baik secara prinsip maupun teknis.

Perkembangan selanjutnya, SLB memudahkan dalam pengelolaannya namun dirasa kurang mampu mengembangkan potensi siswanya terutama terkait dengan kemampuan siswa dalam berkomunikasi dengan masyarakat sekitar. Sebagaimana diketahui bahwa di SLB para siswa berinteraksi dengan sesama teman yang memiliki keterbatasan yang sama dengannya. Sementara dalam kehidupan yang sebenarnya para ABK ini harus hidup berdampingan dengan teman sebaya yang normal. Kelemahan sistem pendidikan SLB ini memicu dikembangkannya suatu sistem pendidikan baru bagi ABK yang dikenal sebagai pendidikan inklusi<sup>2</sup>.

Pendidikan inklusi memungkinkan ABK mengikuti pendidikan di sekolah reguler. Pendidikan inklusi berupaya menghindarkan ABK dari pelakuan diskriminatif sehingga berkesempatan memperoleh pendidikan yang layak, perlakuan yang manusiawi, dan akses yang sama dalam berbagai aspek kehidupan. Pelaksanaan pendidikan inklusi bagi ABK diatur dalam Permendiknas No. 70 tahun 2009. Peraturan Menteri tersebut memberikan jaminan kepada semua peserta didik yang memiliki kelainan untuk mendapatkan pendidikan yang bermutu sesuai dengan kebutuhan dan kemampuannya secara bersama dengan peserta didik pada umumnya<sup>3</sup>.

Kementerian Agama melalui Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 90 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Madrasah turut

---

<sup>1</sup> Imam Yuwono, "Pendidikan Inklusi". Yogyakarta: Deepublish (2021), p. 10

<sup>2</sup> Imam Yuwono.

<sup>3</sup> --, "Permendiknas RI Nomor 70 Tahun 2009 tentang Pendidikan Inklusi bagi peserta didik yang memiliki kelainan dan memiliki potensi kecerdasan dan/atau bakat istimewa Pasal 2", (2009).

mengembangkan sistem pendidikan inklusi. PMA tersebut mewajibkan ketersediaan akses pendidikan bagi Peserta Didik Berkebutuhan Khusus (PDBK). Sekolah penyelenggara layanan inklusif harus mengadopsi pendekatan manajemen dalam rangka mengoptimalkan penyelenggaraan pendidikan untuk mencapai tujuan pendidikan<sup>4</sup>. Penyelenggara pendidikan Madrasah perlu menyediakan fasilitas pendidikan bagi peserta didik berkebutuhan khusus melalui program atau kelas inklusi. Jadi tidak hanya pendidikan umum atau sekolah-sekolah umum saja yang menyediakan pendidikan inklusi tetapi juga pendidikan Madrasah bagi di tingkat ibtidhadiyah sampai pendidikan aliyah.

Pelaksanaan pendidikan inklusi memerlukan berbagai persiapan seperti persiapan tenaga pendidik, sarana dan prasarana, kurikulum, dan kerjasama antara pihak sekolah dengan orang tua siswa dan masyarakat. Pelaksanaan pendidikan inklusi dilakukan melalui penyesuaian dari sistem pendidikan reguler yang telah dilaksanakan sebelumnya agar dapat mengakomodir keterbatasan siswa berkebutuhan khusus. Kerjasama yang baik dari pihak-pihak yang terkait dalam pendidikan inklusi sangat menentukan keberhasilan tujuan yang ingin dicapai. Keberhasilan tujuan implementasi pendidikan inklusi pada Madrasah dilihat dari parameter yang sudah ditetapkan pada saat perencanaan penyusunan program pendidikan inklusi.

Pengembangan Madrasah inklusi, penting untuk mengakomodir kompetensi serta bakat yang dimiliki oleh peserta didik berkebutuhan khusus yang tidak hanya belajar ilmu umum saja namun juga ilmu-ilmu agama. Hal ini perlu didukung oleh banyak aspek yang ada di Lingkungan pendidikan misalnya ketersediaan SDM yang mumpuni, sarana prasarana yang cukup dan sesuai dengan anak berkebutuhan khusus, serta fasilitas-fasilitas pendukung lainnya baik yang bersifat insidental maupun permanen. Keberadaan fasilitas sangat membantu dalam pelaksanaan program pendidikan inklusi untuk mencapai pendidikan untuk semua.

Pendidikan inklusi telah diatur sedemikian rupa dalam regulasi pemerintah. Namun, pelaksanaan di lapangan belum sepenuhnya sesuai dengan ketentuan yang ada. Meskipun belum sesuai dengan harapan, mutu pendidikan senantiasa diupayakan, salah satunya melalui perbaikan manajemen pelayanan. Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul Manajemen Pelayanan dalam Peningkatan Mutu Pendidikan Inklusi pada Sekolah di Tulungagung. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui (1) implementasi manajemen pelayanan di sekolah penyelenggara layanan inklusi di Tulungagung; dan (2) peningkatan mutu sebagai dampak implementasi

---

<sup>4</sup> Mayasari, "Implementasi Sistem Informasi Manajemen Akademik Berbasis Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pembelajaran di SMK". *JIP-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan* 4, no. 5 (2021). p. 340

manajemen pelayanan di sekolah penyelenggara layanan inklusi di Tulungagung.

### **Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif jenis studi kasus. Penelitian kualitatif merupakan suatu penelitian yang datanya dinyatakan dalam bentuk verbal dan dianalisis tanpa menggunakan teknik statistik<sup>5</sup>. Penelitian dilakukan pada bulan September hingga November tahun 2022 di tiga lokasi, yaitu SD Muhammadiyah 1 Tulungagung, SDI Al-Azhaar Tulungagung, dan MI Modern SAKTI Tulungagung.

Teknik pengumpulan data adalah langkah strategis dalam penelitian mengingat tujuan utama dari penelitian adalah untuk memperoleh data<sup>6</sup>. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini mencakup data primer dan sekunder. Data primer adalah data yang dikumpulkan langsung dari individu yang diteliti sedangkan data sekunder adalah data yang melengkapinya<sup>7</sup>. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari wawancara mendalam dengan Kepala Sekolah, Guru Pembimbing Khusus (GPK) inklusi, dan wali murid dari ketiga lokasi penelitian. Sementara data sekunder diperoleh dari observasi langsung terhadap proses pembelajaran di lokasi penelitian dan dari dokumentasi. Dokumentasi yang dimaksud disini berupa dokumen sekolah, dokumen pembelajaran, dan foto kegiatan.

Tahap selanjutnya adalah melakukan kondensasi terhadap seluruh data yang terkumpul. Pengujian kredibilitas data dilakukan dengan cara peningkatan ketekunan dalam penelitian dan triangulasi teknik. Peningkatan ketekunan dilakukan untuk memastikan data dan urutan peristiwa telah direkam secara pasti dan sistematis. Sementara triangulasi teknik dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya data dalam penelitian ini yang diperoleh dengan wawancara, lalu dicek dengan observasi dan dokumentasi. Kredibilitas data juga diupayakan melalui diskusi dengan teman sejawat yang terlibat dalam penelitian. Jika data telah dianggap kredibel, maka selanjutnya dilakukan analisis untuk menemukan kesimpulan.

### **Hasil dan Pembahasan**

#### **A. Manajemen Pelayanan**

Anak Berkebutuhan Khusus (ABK) merupakan anak-anak yang memiliki kekhususan tertentu baik secara fisik, mental, maupun

---

<sup>5</sup> Arifudin, "Manajemen Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) Sebagai Upaya Meningkatkan Mutu Perguruan Tinggi, *Jurnal MEA: Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi* 3, no 1 (2019), p. 162.

<sup>6</sup> Bahri, "Pengantar Penelitian Pendidikan (Sebuah Tinjauan Teori dan Praktis". Bandung: Widina Bhakti Persada (2021). p. 35

<sup>7</sup> Hanafiah, "Pelatihan Software Mendeley dalam Peningkatan Kualitas Artikel Ilmiah bagi Mahasiswa. *Jurnal Karya Abdi Masyarakat* 5, no 2 (2021), p. 215

emosional. Kekhususan ini menyebabkan penanganan yang khusus pula dalam pendidikannya<sup>8</sup>. Berdasarkan pengertian tersebut, ABK dapat dikelompokkan menjadi tunanetra (gangguan penglihatan), tunarungu (gangguan pendengaran), tunadaksa (gangguan motoric), tunawicara (gangguan bicara), autism, tunalaras (gangguan perilaku), tunagrahita (gangguan mental spiritual di bawah rata-rata), dan anak berbakat.

Model pendidikan bagi ABK mengalami perkembangan dari waktu ke waktu. Model pendidikan khusus yang terdahulu adalah model segregasi dimana ABK ditempatkan di sekolah khusus dan terpisah dari anak-anak normal sebayanya. Sekolah-sekolah ini memiliki kurikulum, guru, sarana belajar, dan sistem evaluasi yang dirancang khusus bagi ABK. Sekolah model segregasi memberikan kemudahan bagi pengelolanya, namun keberadaan sekolah model segregasi dinilai tidak dapat mengembangkan potensi secara optimal, karena dianggap membatasi interaksi ABK dengan masyarakat normal lainnya<sup>9</sup>.

Perkembangan selanjutnya model pembelajaran inklusi mulai diperkenalkan untuk mengatasi kelemahan yang ada pada pendidikan khusus model segregasi. Prinsip dasar dari pendidikan inklusi adalah pemberian kesempatan kepada semua anak untuk belajar bersama tanpa memandang segala keterbatasan yang dimiliki. Pendidikan inklusi memungkinkan ABK mengikuti pendidikan di sekolah reguler sehingga berkesempatan memperoleh pendidikan yang layak, perlakuan yang manusiawi, dan akses yang sama dalam berbagai aspek kehidupan<sup>10</sup>.

Pelaksanaan pendidikan inklusi di Indonesia diatur dalam Permendiknas No. 70 tahun 2009. Pengertian pendidikan inklusif dalam peraturan tersebut adalah sistem penyelenggaraan pendidikan yang memberikan kesempatan kepada semua peserta didik yang memiliki kelainan untuk mengikuti pendidikan secara bersama-sama dengan peserta didik pada umumnya. Ayat 4 dalam Permendiknas tersebut mengharuskan pemerintah kabupaten/kota menunjuk setidaknya 1 (satu) Sekolah Dasar dan 1 (satu) Sekolah Menengah Pertama pada setiap kecamatan dan 1 (satu) Satuan Pendidikan Menengah untuk menyelenggarakan pendidikan inklusif yang wajib menerima peserta didik berkebutuhan khusus. Sementara itu pada ayat 6 pemerintah memberikan jaminan akan tersedianya sumber daya yang mendukung terlaksananya pendidikan inklusi<sup>11</sup>.

---

<sup>8</sup> Asyharinur Ayuning Putriana Pitaloka dkk., "Konsep Dasar Anak Berkebutuhan Khusus", *Jurnal Pendidikan dan Sains* 2, no 1 (2022), p. 41

<sup>9</sup> Imam Yuwono, "Pendidikan Inklusi". Yogyakarta: Deepublish (2021), p. 10

<sup>10</sup> Imam Yuwono.

<sup>11</sup> --, "Permendiknas RI Nomor 70 Tahun 2009 tentang Pendidikan Inklusi bagi peserta didik yang memiliki kelainan dan memiliki potensi kecerdasan dan/atau bakat istimewa Pasal 2", - (2009)

Kenyataannya, menyelenggarakan pendidikan inklusi tidaklah mudah. Ada berbagai hal yang harus dipersiapkan oleh penyelenggara pendidikan inklusi. Persiapan tersebut meliputi (1) Penerimaan peserta didik, (2) Kurikulum yang terdiferensiasi sesuai dengan kebutuhan ABK, (3) Persiapan tenaga pendidik yang memiliki kompetensi dalam mengelola kelas inklusi, (4) Rancangan Pelaksanaan Pembelajaran, (5) Rancangan Penilaian dan Sertifikasi, (5) Adanya sarana dan prasarana yang diperlukan ABK<sup>12</sup>.

Pencapaian tujuan pendidikan inklusi yang telah ditentukan memerlukan manajemen pendidikan yang baik. Manajemen pendidikan merupakan rangkaian kegiatan dalam pengelolaan kerja sama sekelompok manusia yang tergabung dalam organisasi pendidikan untuk mencapai tujuan pendidikan yang telah diterapkan secara efektif dan efisien. Manajemen pendidikan harus selalu bermuara kepada visi misi sekolah yakni pengembangan kepribadian dan kemampuan dasar peserta didik. Seperti manajemen pada bidang lainnya, manajemen pendidikan juga memiliki fungsi sebagai *planning* (perencanaan), *organizing* (pengorganisasian), *actuating* atau pelaksanaan, dan *controlling* (pengendalian)<sup>13</sup>.

Manajemen pendidikan yang dilakukan di sekolah inklusi perlu mengalami penyesuaian dari yang semula hanya menyelenggarakan pendidikan reguler. Penyesuaian yang dilakukan disini meliputi seluruh aspek sebagaimana yang tertera dalam Standar Nasional Pendidikan. Standar Nasional Pendidikan di Indonesia meliputi Standar Isi, Standar Proses, Standar Kompetensi Lulusan, Standar Pendidik dan Tenaga Kependidikan, Standar Sarana dan Prasarana, Standar Pengelolaan, Standar Pembiayaan, dan Standar Penilaian Pendidikan<sup>14</sup>.

Pendidikan inklusi memerlukan berbagai penyesuaian dalam pencapaian standar nasional pendidikan. Penyesuaian Standar Isi dilakukan dengan cara melaksanakan Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan (KTSP) yang telah dimodifikasi sehingga dapat mengakomodir seluruh kebutuhan siswa, baik siswa reguler maupun siswa berkebutuhan khusus. Penyesuaian Standar Proses dilakukan dengan penyusunan Rencana Pelaksanaan Pembelajaran (RPP) sesuai karakteristik siswa, termasuk didalamnya adalah menyusun PPI (Program Pembelajaran Individual) bagi siswa berkebutuhan khusus. Penyesuaian Standar Kompetensi Lulusan bagi ABK adalah tercapainya kemandirian dan keterampilan dasar. Penyesuaian Standar Pendidik dan Tenaga Kependidikan sebaiknya mengacu kepada ketersediaan Guru

---

<sup>12</sup> Imam Yuwono, "Pendidikan Inklusi". Yogyakarta: Deepublish (2021), p. 14-22

<sup>13</sup> Alfian Tri Kuntoro, "Manajemen Mutu Pendidikan Islam", *Jurnal Kependidikan* 7, no 1 (2019), p. 87

<sup>14</sup> --, "Undang Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Inklusi Pasal 35 ayat 1", - (2003)

Pembimbing Khusus (GPK) atau guru lain yang telah mengikuti Diklat Pendidikan Inklusi.

Penyesuaian dalam bidang Standar Sarana dan Prasarana, Standar Pengelolaan, dan Standar Pembiayaan juga berperan penting dalam penyelenggaraan pendidikan inklusi. Penyesuaian dalam ketiga standar tersebut akan menentukan ketersediaan sarana dan prasarana dan terlaksananya kegiatan kurikuler, kokurikuler, dan ekstrakurikuler bagi siswa berkebutuhan khusus. Standar Penilaian Pendidikan bagi ABK juga perlu disesuaikan, mengingat ABK memiliki keterbatasan.

Pendidikan inklusi diupayakan untuk meminimalkan keterbatasan tumbuh kembang 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 utamanya<sup>15</sup>.

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 Hanifah<sup>16</sup>, Adibussholeh<sup>17</sup>, dan Fitri Indriani<sup>18</sup>. 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 baik<sup>19</sup>. Selain ketersediaan GPK, fasilitas yang disediakan di

---

<sup>15</sup> Hasan Baharun dan Robiatul Awwaliyah, "Pendidikan Inklusi bagi Anak Berkebutuhan Khusus dalam Perspektif Epistemologi Islam", *Jurnal Program Studi PGMI* 5, no 1 (2018), p. 70

<sup>16</sup> Diva Salma Hanifah dkk, "Tantangan Anak Berkebutuhan Khusus (ABK) dalam Menjalani Pendidikan Inklusi di Tingkat Sekolah Dasar", *Jurnal Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat* 2, no 3 (2021) p. 482

<sup>17</sup> Adibussholeh, "Pendidikan Inklusi pada Anak Berkebutuhan Khusus", *Indonesian Journal of Humanities and Social Sciences* 2, no. 1 (2021), p. 43

<sup>18</sup> Fitri Indriani dan Satrianawati, "Evaluasi Penyelenggaraan Pendidikan Inklusi Berbasis Nilai-Nilai Pancasila di SD Negeri Taman Sari Kota Yogyakarta", *Jurnal Penelitian Pendidikan* 35, no 2 (2018) p. 152

<sup>19</sup> Amka, "Pendidikan Inklusif bagi Siswa Berkebutuhan Khusus di Kalimantan Selatan", *Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan* 4, no 1 (2019), p. 99

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.

Keberhasilan pendidikan bagi PDBK juga sangat dipengaruhi oleh peran serta orangtua dan masyarakat<sup>20</sup>. 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 inklusi<sup>21</sup>. Intinya, pendidikan inklusi memerlukan kerjasama dari berbagai pihak secara menyeluruh.

Penelitian dalam makalah ini menitikberatkan pada manajemen pelayanan yang berkaitan erat dengan pencapaian mutu standar proses dan standar kompetensi lulusan. Lembaga pendidikan islam sebagai salah satu lembaga publik diharapkan memberikan layanan prima. Layanan suatu lembaga dikatakan prima jika para pelanggan/konsumen merasa puas. 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 menghibur pembeli, sabar, dan bersikap jujur<sup>22</sup>.

Pendidikan inklusif memiliki karakter yang berbeda dengan pendidikan pada umumnya baik secara prinsip maupun secara praktis. Karakter inilah yang memberikan spesialisasi atau kekhususan pada program pendidikan tersebut. Pendidikan inklusi memberikan kesempatan kepada PDBK untuk mengikuti pembelajaran dalam satu lingkungan pendidikan secara bersama dengan Peserta Didik Reguler (PDR)<sup>23</sup>. 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

---

<sup>20</sup> Syaiful Bahri, "Manajemen Pendidikan Inklusi di Sekolah Dasar", *Jurnal Ilmu Pendidikan* 4, no 1 (2022), p. 94

<sup>21</sup> Sukadari, "Pelayanan Anak Berkebutuhan Khusus (ABK) melalui Pendidikan Inklusi", *Jurnal Elementary School* 7, no 2 (2020), p. 345

<sup>22</sup> Mujamil Qomar, "Manajemen Pendidikan Islam", Erlangga (2007), p. 195

<sup>23</sup> --, "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", - (2009)

pendekatan yang lebih intens. Pendekatan tersebut bisa berupa pendekatan pengalaman, pembiasaan, emosional, dan keteladanan<sup>24</sup>.

## **B. Implementasi Manajemen Pelayanan dalam Peningkatan Mutu Pendidikan Inklusi**

Penelitian ini dilaksanakan di tiga sekolah yakni SD Muhammadiyah 1 Tulungagung, SDI Al-Azhaar Tulungagung, dan MI Modern SAKTI Tulungagung. Berdasarkan hasil wawancara mendalam dengan Kepala Sekolah, dapat diketahui bahwa di SD Muhammadiyah 1 Tulungagung telah menerima siswa berkebutuhan khusus sejak tahun 2008. Sekarang jumlah siswa berkebutuhan khusus di SD Muhammadiyah 1 Tulungagung ada 22 orang, yang terdiri atas kategori penyandang hiperaktif (ADHD), autis, lamban belajar, tunagrahita, dan satu orang tunadaksa. Sementara itu di SDI Al-Azhaar terdapat 28 siswa berkebutuhan khusus yang merupakan penyandang autis, lamban belajar, dan tunagrahita. Adapun MI Modern SAKTI memiliki 13 siswa berkebutuhan khusus yang tergolong dalam kategori autis dan lamban belajar serta satu siswa yang mengalami tunarungu.

Pelayanan dalam pendidikan penyedia layanan inklusi dapat dilihat dari aspek ketersediaan tenaga pendidik dan sarana prasarana yang memadai, proses pembelajaran yang menyenangkan, dan dukungan orangtua dan masyarakat. Pendidik dan tenaga kependidikan pada ketiga sekolah yang diteliti memiliki persamaan yaitu ketiganya belum memiliki Guru Pendamping Khusus (GPK) yang berlatar pendidikan S1 Pendidikan Luar Biasa (PLB). Guru-guru pengampu kelas inklusi di tiga sekolah tersebut merupakan guru kelas yang telah mengikuti Diklat Pendidikan Inklusi. Namun sebagai catatan, pendidikan inklusi yang diselenggarakan di SDI Al-Azhaar Tulungagung telah didampingi oleh psikolog yang dihadirkan di sekolah setiap 3 bulan sekali dalam kegiatan *parenting*.

Sarana dan prasarana pendidikan inklusi di SD Muhammadiyah 1 Tulungagung, SDI Al-Azhaar Tulungagung, dan MI Modern SAKTI Tulungagung telah ditunjang dengan sarana dan prasarana yang cukup memadai. Ketiga sekolah telah memiliki ruang UKS (Unit Kesehatan Sekolah), ruang khusus yang digunakan apabila terjadi *pullout*, peralatan audio visual penunjang pembelajaran, perpustakaan, musholla, dan MCK (kamar mandi) yang memadai. Akan tetapi sarana dan prasarana tersebut harus tetap dipantau kondisinya, mengingat karakteristik ABK yang masuk mandatar sebagai siswa baru setiap tahunnya tidak sama. Sebagai contoh, pada tahun ini di SD Muhammadiyah 1 Tulungagung ada PDBK yang memiliki kesulitan dalam berjalan, tentu saja hal ini memerlukan sarana MCK yang mudah dijangkau dari ruang kelasnya. Sarana dan

---

<sup>24</sup> Jalim Muslim, "Pendidikan Kesehatan Mental Bagi anak Berkebutuhan Khusus (ABK) dalam Perspektif Al-Qur'an", Disertasi tidak dipublikasikan" (2018) p. 275

prasarana sekolah juga perlu setiap saat diperiksa mengingat perilaku siswa berkebutuhan khusus yang terkadang labil dan suka memecahkan barang-barang.

Pelayanan dalam proses pembelajaran dilakukan sekolah penyelenggara layanan inklusi dengan cara modifikasi kurikulum. Kurikulum yang diterapkan di tempat penelitian memiliki kemiripan, dimana ketiga sekolah tersebut menerapkan kurikulum akomodatif dibawah standar nasional bagi siswa berkebutuhan khusus. Kurikulum akomodatif tersebut di sesuaikan dengan bakat, minat, dan potensi siswa berkebutuhan khusus. Penyesuaian kurikulum menggunakan model duplikasi, modifikasi, substitusi, dan omisi.

Model duplikasi adalah rumusan kurikulum yang tingkat kesulitannya dibuat sama antara Peserta Didik Reguler (PDR) dengan Peserta Didik Berkebutuhan Khusus (PDBK). Model duplikasi biasanya diaplikasikan pada mata pelajaran yang tidak memerlukan tingkat kognitif tinggi seperti pada pelajaran olahraga, kesenian, dan prakarya. Peserta Didik SD Muhammadiyah 1 Tulungagung baik PDR maupun PDBK melakukan kegiatan senam, menyanyi, dan menggambar bersama-sama. Sedangkan di SDI Al-Azhaar Tulungagung, PDR dan PDBK secara bersamaan diajarkan cara membuat prakarya sederhana. Sementara itu, di MI Modern SAKTI Tulungagung PDR dan PDBK juga diajarkan bercocok tanam secara bersama-sama. Selain diterapkan dalam pelajaran olahraga, kesenian, dan prakarya model duplikasi juga diterapkan pada pelajaran PAI dimana PDR dan PDBK secara bersama diajarkan tata cara sholat dan menirukan bacaan Al-Qur'an.

Model modifikasi adalah model kurikulum yang disesuaikan dengan kebutuhan dan kemampuan PDBK. Sebagai contoh penerapannya telah dilakukan di SD Muhammadiyah 1 Tulungagung pada mata pelajaran Matematika. Standar kompetensi matematika pada siswa kelas 2 memuat penjumlahan dan pengurangan sampai bilangan 999 yang selanjutnya dimodifikasi menjadi hanya sampai bilangan 20 saja bagi PDBK. Model modifikasi juga dilakukan di SDI Al-Azhaar Tulungagung pada mata pelajaran IPA. Kompetensi IPA kelas 2 memuat materi menyebutkan bagian-bagian tubuh hewan dan tumbuhan yang selanjutnya dimodifikasi menjadi menyebutkan nama-nama hewan sesuai gambar. Sementara itu, di MI Modern SAKTI Tulungagung model modifikasi kurikulum nampak pada pelajaran IPS. Kompetensi IPS di kelas 2 salah satunya adalah memahami peran dalam lingkungan tetangga yang dimodifikasi menjadi menyebutkan nama-nama anggota keluarga.

Model substitusi adalah model kurikulum dimana ada beberapa bagian kurikulum PDR yang dihilangkan atau diganti dengan hal lain yang setara. Sebagai contoh pada kompetensi kebahasaan yang menuntut PDR untuk berbicara dengan baik dan benar sesuai kaidah Bahasa Indonesia, maka bagi PDBK dapat diganti dengan bercerita menggunakan tata bahasa yang mereka kuasai dan pahami. Hal ini dilakukan di SD

Muhammadiyah 1 Tulungagung ketika ada tugas membuat naskah berita pada peserta didik kelas V, maka pada PDBK diganti dengan menceritakan pengalamannya secara bebas. Model substitusi juga dilakukan di MI Modern SAKTI Tulungagung pada saat pelajaran Bahasa Indonesia materi puisi. PDBK tidak dituntut untuk membaca puisi melainkan hanya diminta untuk menceritakan obyek yang indah seperti bunga, bulan, dan bintang.

Model omisi adalah model kurikulum dengan menghapus sebagian atau keseluruhan kurikulum pada mata pelajaran tertentu yang tidak memungkinkan dikuasai oleh PDBK. Model omisi diterapkan di SD Muhammadiyah 1 Tulungagung, SDI Al-Azhaar Tulungagung, dan MI Modern SAKTI Tulungagung pada mata pelajaran Bahasa Inggris dan TIK. Kedua mata pelajaran ini diganti dengan aktifitas lain seperti menggambar, mewarnai, dan permainan rakyat.

Sebagai informasi tambahan, di SD Muhammadiyah 1 Tulungagung terdapat program unggulan tahfidz yang diikuti oleh seluruh siswa baik PDR maupun PDBK. Penanganan yang tepat menjadikan PDBK mampu memiliki hapalan Qur'an yang setara dengan PDR. Sementara itu, di SDI Al Azhaar Tulungagung, PDBK telah banyak menghasilkan karya, baik berupa gambar ataupun hasil prakarya yang layak dipamerkan dan memiliki nilai jual. Adapun di MI Modern SAKTI Tulungagung, PDBK telah dilatih dalam hal literasi sehingga mampu menghasilkan karya yang dibukukan.

Hasil penelitian lain lain yang diperoleh adalah adanya kerjasama antara pihak sekolah dengan orang tua peserta didik dan lingkungan sekitar. Hakikatnya pendidikan merupakan tanggung jawab dari semua pihak, sehingga diperlukan hubungan timbal balik yang harmonis antara sekolah, masyarakat, dan orang tua. Adanya kegiatan berbagi nasi setiap hari sabtu yang diselenggarakan oleh SD Muhammadiyah 1 Tulungagung merupakan satu bentuk penanaman jiwa sosial dan kepedulian kepada sesama. Kegiatan sosial lainnya misalnya dengan pembiasaan berinfaq melalui "Kencleng" yang merupakan program kerja sama antara SD Muhammadiyah dengan LazizMu yang membantu penyaluran infaq dan shadaqoh kepada pihak yang membutuhkan. Sekolah juga secara berkala mengadakan kegiatan *outbound* untuk melatih kemandirian dan kerjasama antar peserta didik baik PDR maupun PDBK.

Temuan lain yang diperoleh dalam penelitian ini adalah adanya kegiatan *parenting* dengan menghadirkan psikolog yang diadakan secara berkala di SDI Al-Azhaar Tulungagung. Hal ini bertujuan untuk memberikan pelayanan yang optimal utamanya bagi PDBK. Adanya kegiatan *parenting* diharapkan dapat menggali dan mengembangkan potensi, bakat, dan minat peserta didik. SDI Al-Azhaar Tulungagung. Sementara itu, di MI Modern SAKTI Tulungagung juga memiliki agenda rutin tadabbur 'alam yang bertujuan untuk semakin mengakrabkan siswa

dengan lingkungan, baik lingkungan alam maupun lingkungan sosial. Kegiatan ini diikuti oleh seluruh peserta didik baik PDR maupun PDBK.

Berbagai pelayanan yang diberikan sekolah penyelenggara layanan inklusi sejatinya bertujuan untuk mengembangkan seluruh potensi peserta didik baik PDR maupun PDBK. Layanan inklusi memungkinkan PDBK memperoleh hak-haknya untuk mendapatkan pendidikan secara menyeluruh tanpa diskriminasi. Sementara itu layanan inklusi membuat PDR mampu mengembangkan keterampilan sosialnya untuk hidup berdampingan bersama teman yang beragam. Manajemen pelayanan prima diharapkan mampu meningkatkan mutu dari sekolah penyelenggara layanan inklusi. Peningkatan mutu sekolah dapat dilihat dari tercapainya visi dan misi sekolah.

### **Kesimpulan**

Manajemen pelayanan pada lembaga pendidikan penyelenggara layanan inklusi berkaitan erat dengan pencapaian mutu standar proses dan standar kompetensi lulusan. Manajemen pelayanan sekolah inklusi dilaksanakan dengan cara penyediaan sarana dan prasarana yang sesuai dengan kebutuhan Peserta Didik Berkebutuhan Khusus (PDBK), tenaga pendidik yang berkompeten, modifikasi kurikulum dan sistem penilaian bagi PDBK, dan menciptakan suasana belajar yang menyenangkan. Selain itu juga perlu adanya kerjasama antara pihak sekolah dengan orang tua peserta didik dan lingkungan sekitar. Hakikatnya pendidikan merupakan tanggung jawab dari semua pihak, sehingga diperlukan hubungan timbal balik yang harmonis antara sekolah, masyarakat, dan orang tua. Hal ini dalam mengimplemetasikan pendidikan inklusi pada Madhrasah perlunya kerjasama dengan semua pihak baik dengan Pemerintah Daerah maupun swasta, Masyarakat sekitar serta para orang tua wali siswa. Kegiatan lain seperti *parenting*, *outbound*, *tadabbur 'alam*, dan berbagai kegiatan sosial lainnya juga dapat dilakukan untuk meningkatkan kemampuan siswa dalam bersosialisasi maupun berinteraksi dengan alam sekitar. Seluruh kegiatan manajemen pelayanan yang dilakukan sangat menentukan keberhasilan visi misi sekolah. Peningkatan ketercapaian tujuan sekolah ini dapat diartikan sebagai peningkatan mutu Pendidikan.

### **Bibliography**

- Adibusholeh, and Siti Wahyuni. "Pendidikan Inklusif Pada Anak Berkebutuhan Khusus." *Indonesian Journal of Humanities and Sosial Sciences* 2, no. 1 (2021): 1–44.
- AlfianTri Kuntoro. "Manajemen Mutu Pendidikan Islam." *Jurnal Kependidikan* 7, no. 1 (2019): 84–97.
- Amka. "Pendidikan Inklusif Bagi Siswa Berkebutuhan Khusus Di Kalimantan Selatan." *Jurnal Pendidikan Dan Kebudayaan* 4, no. 1 (2019): 86–101. <https://doi.org/10.24832/jpnk.v4i1.1234>.
- Annisa Mayasari, Yuli Supriani, and Opan Arifudin. "Implementasi Sistem

- Informasi Manajemen Akademik Berbasis Teknologi Informasi Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pembelajaran Di SMK." *JIIP-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan* 4, no. 5 (2021): 340. <http://jiip.stkipyapisdmpu.ac.id>.
- Arifudin, Opan. "Manajemen Sistem Penjaminan Mutu Internal (Spmi) Sebagai Upaya Meningkatkan Mutu Perguruan Tinggi." *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi Dan Akuntansi)* 3, no. 1 (2019): 161-67. <https://doi.org/10.31955/mea.vol3.iss1.pp161-169>.
- Ayuning, Asyharinur, Putriana Pitaloka, Safira Aura Fakhiratunnisa, and Tika Kusuma Ningrum. "Konsep Dasar Anak Berkebutuhan Khusus." *MASALIQ: Jurnal Pendidikan Dan Sains* 2, no. 1 (2022): 26-42. <https://ejournal.yasin-alsys.org/index.php/masaliq>.
- Baharun, Hasan, and Robiatul Awwaliyah. "Pendidikan Inklusi Bagi Anak Berkebutuhan Khusus Dalam Perspektif Epistemologi Islam." *Jurnal Program Studi PGMI* 5, no. 1 (2018): 57-71.
- Bahri, Saeful A, Badawi Badawi, Muhammad Hasan, Opan Arifudin, I Putu Ayub Darmawan Fitriana, Arfah Arfah, Pangadilan Rambe, et al. *Pengantar Penelitian Pendidikan Sebuah Tinjauan Teori Dan Praktis. Pertambahan*. Vol. 1, 2021.
- Bahri, Syaiful. "Manajemen Pendidikan Inklusi Di Sekolah Dasar." *Edukatif: Jurnal Ilmu Pendidikan* 4, no. 1 (2021): 94-100. <https://doi.org/10.31004/edukatif.v4i1.1754>.
- Hanafiah. "Pelatihan Software Mendeley Dalam Peningkatan Kualitas Artikel Ilmiah Bagi Mahasiswa." *Jurnal Karya Abdi Masyarakat* 5, no. 2 (2021): 215.
- Hanifah, Diva Salma, Annasjla Byandra Haer, Saraswati Widuri, and Meilanny Budiarti Santoso. "Tantangan Anak Berkebutuhan Khusus (Abk) Dalam Menjalani Pendidikan Inklusi Di Tingkat Sekolah Dasar." *Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat (JPPM)* 2, no. 3 (2022): 473. <https://doi.org/10.24198/jppm.v2i3.37833>.
- Indriani, Fitri, and Satrianawati Satrianawati. "Evaluasi Penyelenggaraan Pendidikan Inklusi Berbasis Nilai-Nilai Pancasila Di Sd Negeri Taman Sari Kota Yogyakarta." *Jurnal Penelitian Pendidikan* 35, no. 2 (2018): 143-54. <https://doi.org/10.15294/jpp.v35i2.15426>.
- Muslim, Jalim. "Pendidikan Kesehatan Mental Bagi Anak Berkebutuhan Khusus (ABK) Dalam Perspektif Al-Qur'an." *Disertasi*, 2018, 1-343.
- 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
- Qomar, Mujamil. *Manajemen Pendidikan Islam*. Jakarta: Erlangga, 2007.
- Sukadari. "Pelayanan Anak Berkebutuhan Khusus (ABK) Melalui Pendidikan Inklusi." *Jurnal Elementary School* 7, no. 2 (2020): 345.
- Yuwono, Imam. *Pendidikan Inklusi*. Yogyakarta: Deepublish, 2021.