

Manajemen Layanan Khusus Antar Jemput Siswa Kelompok Bermain An Najah Tanggul

Meylini Triya Novitasari¹, Asri Widiatsih², Pipit Rika Wijaya³

¹Universitas PGRI Argopuro Jember ; meyliniimey@gmail.com

²Universitas PGRI Argopuro Jember ; asriwidi55@gmail.com

³Universitas PGRI Argopuro Jember ; pipitrikawijaya@gmail.com

Edu Happiness :

Jurnal Ilmiah Perkembangan
Anak Usia Dini

Vol 04 No 2 July 2025

Hal : 283-299

<https://doi.org/10.62515/eduhappiness.v4i2.1034>

Received: 01 Juni 2025

Accepted: 30 Juni 2025

Published: 30 Juli 2025

Publisher's Note: Publisher: Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM) STITNU Al-Farabi Pangandaran, Indonesia stays neutral with regard to jurisdictional claims in published maps and institutional affiliations.



Copyright: © 2023 by the authors.

Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license

(<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0>).

Abstract :

The student shuttle services are a critical component of special service management in early childhood education, especially in institutions serving underprivileged communities. This study aims to explore the planning, implementation, and evaluation of the shuttle service at KB An Najah, an Islamic early childhood institution under a foundation that offers free education to orphans and underprivileged children in Tanggul District, East Java. Using a descriptive qualitative approach through interviews, observation, and documentation, the findings reveal that the service emerged from parents' time constraints and safety concerns, with 12.96% of students relying on it daily. Despite its benefits, the service operates informally without written SOPs, limited personnel, and unstructured coordination. Nonetheless, it significantly supports student attendance and parental peace of mind. This study highlights the need for more structured and sustainable service management practices in community-based educational settings.

Keywords : special service management; student transportation; early childhood education

Abstrak :

Layanan antar jemput siswa merupakan bagian dari manajemen layanan khusus yang penting dalam mendukung pembelajaran anak usia dini. Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi layanan antar jemput di KB An Najah, lembaga pendidikan Islam gratis bagi yatim piatu dan dhuafa di Kecamatan Tanggul. Pendekatan kualitatif deskriptif digunakan

melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil menunjukkan bahwa layanan ini hadir karena keterbatasan waktu orang tua dan kebutuhan keamanan anak, dengan 12.96% siswa rutin menggunakannya. Namun, layanan masih bersifat informal tanpa SOP tertulis, minim pendamping, dan koordinasi belum optimal. Meskipun begitu, layanan ini terbukti mendukung kehadiran siswa dan kenyamanan orang tua. Penelitian ini menunjukkan pentingnya penguatan manajemen layanan khusus secara terstruktur dan berkelanjutan agar menjadi lebih baik untuk mendukung kualitas pembelajaran.

Kata Kunci : manajemen layanan khusus; antar jemput siswa; pendidikan anak usia dini (PAUD)

Pendahuluan

Sekolah merupakan tempat mewujudkan harapan orang tua dan cita-cita peserta didik agar menjadi pribadi yang cerdas, terampil, dan berakhlak (R. D. Anggraini et al., 2023). Untuk mencapai hal tersebut, diperlukan sistem kerja dan manajemen pendidikan yang baik agar proses pembelajaran berlangsung optimal. Manajemen layanan khusus mencakup perencanaan, pengorganisasian, dan evaluasi sumber daya untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien (Agustin et al., 2025). Dalam praktiknya, manajemen yang kurang optimal, baik dalam pengelolaan program maupun sarana, dapat menghambat kelancaran layanan pendidikan dan berdampak pada mutu pembelajaran (Sahid & Rachlan, 2019).

Manajemen pendidikan merupakan proses penetapan tujuan serta pengelolaan sumber daya secara efisien dan efektif untuk mencapai mutu pendidikan yang optimal (Anggal et al., 2020). Dalam ranah ini, sekolah dituntut responsif terhadap harapan masyarakat melalui manajemen organisasi yang terencana, sistematis, dan berkelanjutan, dengan mengacu pada fungsi inti seperti perencanaan, pengorganisasian, pengawasan, dan evaluasi (Haq, 2017). Tujuan akhirnya adalah menciptakan pendidikan bermutu dan pembentukan karakter siswa. Oleh karena itu, diperlukan organisasi pendidikan yang memiliki struktur, tujuan jelas, dan sistem kerja terarah. Salah satu implementasinya adalah manajemen layanan khusus, yakni bagian dari administrasi pendidikan yang berfungsi menunjang kebutuhan siswa dalam proses belajar (Suharmita et al., 2024). Sekolah wajib menyediakan layanan ini agar siswa merasa aman dan nyaman, dengan dukungan dari pemerintah sebagai *stakeholder* utama (Yusuf, 2024).

Layanan khusus di sekolah bertujuan mendukung kelancaran proses pembelajaran demi tercapainya tujuan pendidikan (Astuti, 2016). Oleh karena itu, kepala sekolah harus mempertimbangkan keterkaitan layanan tersebut dengan keseluruhan program pendidikan. Layanan seperti perpustakaan, laboratorium, kafetaria, keamanan, kesehatan, asrama, koperasi, dan bimbingan konseling merupakan bagian dari dukungan pembelajaran (Hendra & Turrahmi, 2022). Meski idealnya ditangani oleh staf khusus, keterbatasan tenaga membuat peran ini sering diambil alih oleh guru. Layanan ini memang tidak langsung terkait dengan kegiatan belajar mengajar, namun sangat penting untuk memastikan proses tersebut berjalan maksimal (Janah, 2023).

Salah satu layanan khusus yang umum diadakan oleh satuan lembaga pendidikan adalah layanan antar jemput. Layanan antar jemput siswa kini menjadi kebutuhan penting dalam pendidikan anak usia dini, seiring meningkatnya mobilitas orang tua dan kekhawatiran terhadap keamanan anak selama perjalanan (Yusuf, 2024). Tingginya tuntutan waktu membuat banyak keluarga mengandalkan sekolah untuk menyediakan transportasi yang aman dan terorganisir. Di satuan pendidikan usia dini, kebutuhan ini semakin nyata terutama jika terdapat faktor lokasi yang cukup terpencil serta tantangan geografis yang kompleks (Putri et al., 2014). Oleh karena itu, layanan antar jemput bukan sekadar fasilitas tambahan, melainkan bagian integral dari manajemen layanan khusus yang mendukung keteraturan dan kenyamanan belajar.

Kelompok Bermain (KB) An Najah merupakan salah satu satuan lembaga pendidikan usia dini yang menerapkan sistem layanan antar jemput. KB An Najah berlokasi di Kecamatan Tanggul dan berada di bawah naungan Yayasan Yatim Piatu An Najah Tanggul. Yayasan ini resmi berdiri pada tahun 2004 dan menaungi beberapa lembaga pendidikan, yaitu KB An Najah, SD An Najah, SLB An Najah, PKBM An Najah, dan TPA An Najah. Awalnya yayasan hanya mengasuh 18 anak yatim, namun kini jumlahnya meningkat hingga sekitar 150 anak. Dengan prinsip pendidikan gratis, yayasan membiayai penuh kebutuhan pendidikan anak-anak asuh, termasuk sekolah, makan, dan kesehatan. Tujuan pendirian lembaga-lembaga ini adalah untuk memberikan akses pendidikan formal berasaskan nilai-nilai Islam, terutama bagi anak-anak yatim, piatu, dan dhuafa yang tidak mampu melanjutkan sekolah karena keterbatasan ekonomi. Saat ini, KB An Najah memiliki 54 siswa dengan kurikulum Tahfidzul Qur'an, sementara SLB yang berdiri sejak 2015 masih menunggu pengesahan izin resmi dan melayani 15 siswa. SD An Najah berdiri sejak 2016 dengan 49 siswa, dan Pondok Pesantren Tahfidzul Qur'an An-Najah juga memberikan pendidikan gratis kepada 15 santri tingkat SD-SMP yang tinggal di asrama.

Dalam beberapa tahun terakhir, kebutuhan layanan antar jemput di KB An Najah meningkat signifikan seiring bertambahnya jumlah siswa dan meningkatnya kesadaran orang tua terhadap keselamatan anak selama perjalanan. Layanan ini tidak hanya membantu memastikan siswa tiba tepat waktu dan dalam kondisi siap belajar, tetapi juga berperan dalam mengurangi kekhawatiran orang tua serta kemacetan di sekitar sekolah (Komariah, 2018). Layanan antar jemput menjadi solusi utama di tengah keterbatasan mobilitas orang tua dan tantangan geografis di wilayah Tanggul.

Dalam ranah pendidikan saat ini, layanan antar jemput menjadi sangat relevan karena meningkatnya kebutuhan akan keamanan, efisiensi waktu, dan kenyamanan. Di lembaga pendidikan Islam yang memiliki kurikulum dan aktivitas tambahan, layanan antar jemput yang terkelola dengan baik sangat menunjang kedisiplinan dan kelancaran proses belajar. Penerapan manajemen layanan khusus yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan sangat diperlukan agar layanan ini dapat berjalan secara optimal dan terstruktur. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan secara mendalam bagaimana perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi layanan antar jemput siswa di KB An Najah dijalankan, serta bagaimana kontribusinya terhadap keberlangsungan dan kualitas pembelajaran anak usia dini.

Bahan dan Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus deskriptif untuk memperoleh pemahaman mengenai praktik manajemen layanan antar jemput siswa di Kelompok Bermain (KB) An Najah Tanggul, Kecamatan Tanggul, Kabupaten Jember, Jawa Timur. Pendekatan ini dipilih karena mampu mengeksplorasi data kontekstual secara menyeluruh dari seluruh *stakeholder* yang terlibat dalam proses manajerial layanan antar jemput. Pemilihan lokasi penelitian dilakukan secara *purposive* karena lembaga ini telah menerapkan sistem layanan antar jemput secara aktif dan terstruktur, sehingga menjadikannya relevan sebagai konteks kajian. Subjek penelitian terdiri dari kepala KB, guru kelas, sopir antar jemput, pendamping mobil, dan orang tua siswa pengguna layanan. Penentuan informan dilakukan dengan teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan secara sengaja berdasarkan pertimbangan tertentu (Asrulla et al., 2023) berdasarkan keterlibatan mereka dalam sistem layanan tersebut, dengan tujuan memperoleh data yang kaya, representatif, dan kontekstual.

Data dikumpulkan melalui tiga teknik utama, yaitu: (1) observasi langsung terhadap proses antar jemput dan interaksi guru-siswa; (2) wawancara mendalam dengan pihak-pihak terkait untuk menggali strategi manajemen, hambatan, dan persepsi efektivitas layanan; serta (3) dokumentasi, mencakup foto kegiatan, SOP, jadwal layanan, dan laporan evaluasi. Seluruh data dikumpulkan selama proses penelitian berlangsung untuk memastikan kelengkapan informasi yang dibutuhkan.

Tahapan penelitian dimulai dari identifikasi permasalahan melalui observasi awal dan diskusi informal yang menunjukkan adanya kebutuhan penguatan dalam

manajemen layanan antar jemput siswa. Fokus penelitian kemudian dirumuskan dalam bentuk pertanyaan penelitian yang mengarahkan seluruh proses pengumpulan dan analisis data. Untuk mendukung landasan konseptual, dilakukan studi pustaka terkait teori manajemen pendidikan, manajemen layanan di PAUD, serta layanan antar jemput siswa. Data dikumpulkan melalui tiga teknik utama, yaitu observasi langsung terhadap aktivitas layanan antar jemput, wawancara mendalam dengan kepala sekolah, guru, pengemudi, dan orang tua siswa, serta dokumentasi berupa foto dan catatan kegiatan yang mendukung temuan lapangan.

Analisis data mengacu pada model analisis interaktif dari Miles dan Huberman (1992) melalui tiga tahapan: (1) reduksi data, dengan memilah data yang relevan dari catatan observasi, transkrip wawancara, dan dokumen; (2) penyajian data, dalam bentuk narasi deskriptif dan tabel tematik berdasarkan kategori manajerial seperti perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi; serta (3) penarikan kesimpulan dan verifikasi, dilakukan secara bertahap untuk menemukan pola dan makna dari keseluruhan temuan.

Pada tahap reduksi data, peneliti menyaring dan menyeleksi data dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk memperoleh informasi yang paling relevan terhadap fokus penelitian. Data yang telah direduksi kemudian disajikan dalam bentuk narasi deskriptif dan tabel tematik yang memuat kategori utama seperti perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, dan evaluasi layanan. Tahap akhir adalah verifikasi dan penarikan kesimpulan, dilakukan melalui triangulasi data antar sumber guna memastikan konsistensi dan validitas temuan. Jenis data yang diperoleh meliputi catatan observasi terhadap interaksi siswa dan peran guru dalam proses antar jemput, transkrip wawancara yang mengungkap strategi manajerial dan persepsi terhadap efektivitas layanan, serta dokumentasi tertulis dan visual seperti SOP, jadwal layanan, dan laporan evaluasi.

Uji keabsahan data (validitas) dilakukan melalui triangulasi sumber dan teknik, yaitu membandingkan data dari observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk menguji konsistensi temuan. Pertama, peneliti menggunakan triangulasi sumber dan teknik, yaitu membandingkan dan *cross-check* data yang diperoleh dari berbagai sumber (kepala sekolah, guru, pengemudi, orang tua) dan melalui beragam metode (observasi, wawancara, dan dokumentasi). Triangulasi ini bertujuan untuk melihat konsistensi informasi antar sumber serta mengidentifikasi perspektif yang saling melengkapi atau

berbeda. Kedua, dilakukan *member checking*, yakni mengembalikan hasil sementara interpretasi data kepada informan kunci untuk mendapatkan klarifikasi, konfirmasi, atau koreksi langsung dari pihak yang diwawancarai, sehingga penafsiran data lebih akurat dan tidak bias. Ketiga, peneliti menerapkan *audit trail*, dengan mencatat secara rinci seluruh proses pengumpulan, analisis, dan interpretasi data, termasuk catatan lapangan, log wawancara, dan keputusan analitis yang diambil.

Hasil dan Pembahasan

a. Perencanaan Manajemen Layanan Antar Jemput KB An Najah Tanggul

Berdasarkan hasil wawancara, Ibu Uyun selaku Kepala Satuan Pendidikan KB An Najah Tanggul menjelaskan bahwa layanan antar jemput diinisiasi sebagai respon terhadap kondisi sosial ekonomi mayoritas orang tua siswa yang bekerja sebagai pedagang dan buruh di sekitar Pasar Tanggul dan kawasan padat penduduk Desa Tanggul Kulon. Aktivitas pekerjaan mereka yang dimulai sejak pagi menghambat kemampuan untuk mengantar dan menjemput anak-anak secara rutin, sehingga pihak sekolah bersama yayasan penyelenggara mencetuskan layanan antar jemput sebagai solusi berbasis kebutuhan lokal. Inisiatif ini sesuai dengan pandangan Teori Epstein (2001) terkait *Overlapping Spheres of Influence* yang menyatakan bahwa pendidikan anak menjadi optimal ketika terdapat kolaborasi antara sekolah, keluarga, dan komunitas (Epstein et al., 2025). Layanan antar jemput ini menunjukkan bahwa terdapat upaya konkret sekolah dalam menjembatani keterbatasan partisipasi langsung orang tua, sekaligus memperkuat keterlibatan tidak langsung keluarga dalam mendukung akses dan kontinuitas pendidikan anak usia dini.

Berdasarkan hasil observasi langsung yang dilakukan peneliti selama kurun waktu penelitian di tahun 2025, pelaksanaan layanan antar jemput siswa KB An Najah Tanggul menunjukkan adanya sistem yang sudah berjalan rutin, namun dengan pola manajemen yang masih bersifat informal. Layanan antar jemput di KB An Najah saat ini menggunakan satu unit kendaraan roda empat dengan jenis minibus berkapasitas masing-masing 8-10 penumpang. Kendaraan tersebut merupakan milik pribadi yayasan dan dioperasikan sepenuhnya oleh internal yayasan. Sopir bernama Bapak Fuad yang juga merupakan pengurus harian di lingkungan yayasan. Pendamping siswa selama perjalanan adalah Ibu Siti Aminah, yang telah mendampingi layanan ini selama lebih dari tiga tahun.

Sebagian besar siswa yang memanfaatkan layanan antar-jemput berdomisili di Dusun Krajan dan Karanganyar, sedangkan sebagian kecil berasal dari Dusun Selodakon yang semua berada dalam wilayah administratif Desa Tanggul Kulon, Kecamatan Tanggul. Untuk optimalisasi efisiensi waktu dan menghindari penumpukan perjalanan, sistem jemput diorganisasi dalam dua rute utama.

Rute Timur melayani cakupan area Dusun Krajan dan Karanganyar yang berada di area timur Desa Tanggul Kulon. Rute ini melewati jalan menuju Pasar Tanggul sebagai pusat aktivitas sehari-hari dan komersial desa yang terletak di Tekoan, Tanggul Kulon. Rute Barat melayani cakupan area Dusun Selodakon dan sekitarnya yang berada di area barat Desa Tanggul Kulon. Rute ini memanfaatkan akses jalan desa yang relatif sepi, sehingga meminimalisir risiko kemacetan sekaligus menjaga ketepatan waktu kedatangan. Pembagian dua rute ini tidak hanya menjaga manajemen waktu tempuh sehingga siswa tiba di sekolah sesuai jadwal, tetapi juga membantu sistem penjemputan agar terdapat fleksibilitas apabila terjadi gangguan lalu lintas di sekitar area Pasar Tanggul yang biasanya padat pada pagi hari.

Hasil wawancara dengan orang tua murid menunjukkan bahwa terdapat tiga faktor yang mempengaruhi keputusan mereka mengikuti program layanan antar jemput, yakni (1) keterbatasan waktu dan jarak dan (2) keamanan. Menurut Ibu Siti Maryam (Narasumber Orang Tua 1), alasan utamanya menggunakan layanan antar jemput adalah keterbatasan waktu dan jarak. Beliau dan suami bekerja pagi hari dan berdomisili di Karanganyar, cukup jauh dari sekolah. Menurutnya, keberadaan layanan antar jemput sangat membantu menjamin kehadiran anak secara tepat waktu. Menurut Bapak Ahmad Fauzi (Narasumber Orang Tua 2), layanan antar jemput sekolah memberikan rasa percaya karena pengemudi dan pendamping dikenal secara personal, berbeda dengan transportasi umum yang lebih berisiko.

b. Pelaksanaan Manajemen Layanan Antar Jemput KB An Najah Tanggul

Berdasarkan hasil pencatatan lapangan, tercatat hanya 7 orang siswa yang secara rutin terdaftar dalam program layanan antar jemput dari total 54 peserta didik di KB An Najah, sehingga menunjukkan bahwa sekitar 12.96% peserta didik menggunakan fasilitas ini.

Jadwal aktual penjemputan dimulai pukul 06.00 WIB hingga sekitar pukul 07.30 WIB, tergantung pada kondisi lalu lintas pagi hari. Sementara itu, pengantaran pulang dimulai sekitar pukul 10.00 WIB hingga pukul 11.00 WIB. Dalam beberapa kali

observasi, peneliti mencatat adanya keterlambatan pengantaran pulang hingga pukul 11.15 WIB yang disebabkan oleh adanya hambatan lalu lintas di sekitar Pasar Tanggul. Jadwal layanan belum sepenuhnya berbasis dokumen atau administrasi tertulis, melainkan hanya berupa jadwal harian yang ditulis manual oleh sopir di buku catatan kecil.

Perilaku siswa selama perjalanan umumnya cukup tertib, meskipun pada beberapa kesempatan terjadi interaksi yang cukup ramai, seperti saling bercanda antar teman yang duduk berdampingan. Pendamping berperan aktif dalam menertibkan suasana jika suasana mulai gaduh. Orang tua siswa menunjukkan antusiasme dan keterlibatan yang baik. Berdasarkan observasi, sebagian besar orang tua menunggu di depan rumah saat kendaraan datang, bahkan beberapa ibu-ibu sesekali berbincang singkat dengan sopir atau pendamping untuk menyampaikan pesan terkait kondisi anak.

Secara visual, kendaraan layanan antar jemput yang digunakan tidak memiliki identitas atau branding khusus sekolah selain stiker logo sekolah di kaca depan dan belakang kendaraan. Kondisi fisik kendaraan masih layak pakai, namun salah satu kendaraan menunjukkan karet pintu belakang yang mulai longgar, sehingga berpotensi menimbulkan celah angin atau suara bising selama perjalanan. Selain itu, hanya kursi depan yang dilengkapi sabuk pengaman, sedangkan kursi penumpang belakang tidak memiliki fasilitas tersebut. Kondisi ini menjadi salah satu catatan penting terkait aspek keselamatan siswa selama perjalanan.

Dalam pengamatan terhadap interaksi antar siswa, pendamping, dan pengemudi, terlihat adanya kedekatan emosional yang baik. Pendamping secara aktif berkomunikasi dengan siswa, mulai dari menyapa ketika naik kendaraan, memastikan anak duduk dengan aman, hingga membantu siswa yang kesulitan membawa tas. Pada saat proses pengantaran pulang, pendamping juga membantu memastikan siswa sampai ke depan rumah masing-masing, yang biasanya disambut langsung oleh orang tua. Meskipun begitu, terdapat satu jenis insiden ringan yang beberapa kali terjadi, yaitu salah satu siswa tertidur di dalam mobil dan hampir terlewat untuk diturunkan di titik jemput terakhir. Kondisi ini menunjukkan belum optimalnya sistem pencatatan daftar siswa selama proses perjalanan.

Prosedur pelaksanaan layanan antar jemput bagi KB An-Najah hingga saat observasi dilakukan belum terdapat Standar Operasional Prosedur (SOP) tertulis.

Pengaturan rute, penjadwalan, hingga pengaturan jumlah siswa hanya berdasarkan kesepakatan lisan antara pengurus yayasan dengan sopir dan pendamping. Bahkan, peneliti tidak menemukan adanya catatan tertulis daftar hadir khusus siswa pengguna layanan antar jemput, sehingga berpotensi menimbulkan risiko seperti tertinggal atau terlewat penjemputannya. Hasil penelitian lainnya dalam observasi adalah beberapa titik jemput berada di gang sempit, sehingga kendaraan harus berhenti di jalan utama dan siswa harus berjalan kaki sejauh 20-30 meter menuju titik jemput.

Layanan ini sepenuhnya dikelola secara internal tanpa dukungan dana dari pemerintah daerah, dinas pendidikan, maupun lembaga sponsor. Biaya operasional berasal dari dana yayasan dan partisipasi masyarakat. Namun, secara kelembagaan, layanan ini masih tergolong informal. Hingga akhir sesi penelitian, tidak tersedia standar operasional prosedur (SOP) tertulis yang mengatur teknis layanan, seperti jadwal, rute, kapasitas maksimal kendaraan, atau mekanisme komunikasi dengan orang tua. Semua koordinasi masih dilakukan secara verbal dan berdasarkan pengalaman masing-masing pihak. Kondisi ini menunjukkan lemahnya aspek perencanaan dan pengorganisasian dalam manajemen layanan. Menurut teori Manajemen Pendidikan menurut G.R. Terry (1960), fungsi utama manajemen pendidikan mencakup *planning*, *organizing*, *actuating*, dan *controlling* (L. Anggraini et al., 2023). Ketidakhadiran SOP dan mekanisme formal ini menunjukkan bahwa masih terdapat kelemahan signifikan pada dua fungsi awal, yaitu perencanaan dan pengorganisasian, sehingga berpotensi menghambat efektivitas dan keberlanjutan layanan.

Terbatasnya jumlah armada memaksa rute penjemputan dibagi dua jalur dengan distribusi siswa yang tidak seimbang. Hal ini berdampak pada inkonsistensi jadwal dan keterlambatan operasional, terutama bila terjadi gangguan teknis atau ketidakhadiran pengemudi. Di sisi lain, jumlah pendamping masih minim; satu orang pendamping harus melayani dua jalur dengan volume siswa yang cukup tinggi. Dalam beberapa kasus, pendampingan bahkan dirangkap oleh guru kelas atau sopir itu sendiri. Menurut teori *workload balance* dalam manajemen sumber daya manusia (Robbins & Coulter, 2018), ketidaksesuaian antara jumlah tenaga pendukung dan beban tugas yang diberikan dapat menurunkan efisiensi kerja, meningkatkan stres kerja, dan menimbulkan risiko keselamatan, terutama dalam layanan kepada anak usia dini yang membutuhkan pengawasan intensif, perhatian emosional, dan penanganan yang responsif.

Komunikasi antara sekolah, pengemudi, dan orang tua siswa saat ini masih bersifat informal dan sangat bergantung pada *platform* grup kelas di WhatsApp. Informasi perubahan jadwal atau kendala teknis dikomunikasikan secara cepat, namun umumnya tidak mendapat respons dari semua orang tua. Ibu Fitri menyebut bahwa pernah terjadi kasus anak kebingungan karena orang tua lupa menjemput atau tidak tahu bahwa anak menggunakan layanan hari itu. Tidak adanya *log book* atau daftar kehadiran harian juga membuat kasus semacam ini tidak mudah dideteksi dan dicegah. Kondisi ini menunjukkan lemahnya sistem administrasi dan pengawasan yang berpotensi menimbulkan dampak psikologis pada anak. Menurut teori ekologi perkembangan anak Bronfenbrenner (1979), salah satu aspek yang harus dijunjung tinggi adalah keamanan dan keteraturan. Teori ini menyatakan bahwa lingkungan yang tidak konsisten atau tidak dapat diprediksi dapat mengganggu rasa aman anak dan berdampak pada perkembangan sosial-emosionalnya (Bradley, 2020). Absennya sistem administrasi yang memadai juga bertentangan dengan prinsip dasar penyelenggaraan layanan yang ramah anak (*child-friendly education*) yang menuntut adanya mekanisme perlindungan dan *monitoring* terhadap kebutuhan serta keberadaan anak setiap saat (Brown et al., 2019).

Diperlukan adanya forum koordinasi antar tiap pihak terkait. Saat ini belum tersedia sistem evaluasi rutin atau *briefing* mingguan antara guru, sopir, dan pendamping kendaraan. Padahal, kegiatan semacam ini diperlukan untuk merespons dinamika teknis yang terjadi di lapangan, seperti penyesuaian rute atau penanganan siswa yang memerlukan perhatian khusus. Sistem ini selaras dengan prinsip manajemen partisipatif dalam teori manajemen pendidikan oleh Mulyasa (2009) yang menekankan pentingnya keterlibatan aktif seluruh *stakeholder* dalam proses pengambilan keputusan, evaluasi, dan perbaikan layanan secara berkelanjutan. Selain itu, ketidakhadiran forum evaluasi juga bertentangan dengan prinsip "*continuous improvement*" dalam pendekatan *Total Quality Management* (TQM) yang menuntut adanya komunikasi sistematis dan refleksi rutin untuk meningkatkan mutu layanan secara holistik, termasuk dalam aspek operasional dan kesejahteraan anak (Susilo et al., 2024). Selain itu diperlukannya satu pendamping dalam kendaraan sering kali tidak cukup untuk menjaga keamanan dan ketertiban siswa selama perjalanan. Anak-anak yang aktif dan bercanda berlebihan dapat mengganggu konsentrasi mengemudi, dan dalam kondisi ini, kehadiran pendamping khusus menjadi sangat krusial. Kondisi ini

menegaskan bahwa peran pengemudi tidak boleh dirangkap dengan fungsi pengawasan dan diperlukan sistem pendampingan yang proporsional dengan jumlah anak yang diangkut.

Berdasarkan hasil wawancara dengan orang tua siswa, terdapat dua faktor evaluasi yang dapat diperbaiki lebih lanjut, yakni (1) kurangnya aspek kenyamanan fisik layanan antar jemput dan (2) ketidakpastian waktu penjemputan. Hasil ini menunjukkan bahwa orang tua tidak hanya mempertimbangkan aspek kepraktisan, tetapi juga kenyamanan fisik anak selama perjalanan. Dalam ranah pendidikan anak usia dini, aspek kenyamanan fisik merupakan bagian dari lingkungan belajar yang mendukung, sebagaimana ditegaskan dalam kerangka kerja *Child-Friendly Schools* United Nations Children's Fund atau UNICEF (2009) yang mendorong penyediaan layanan yang aman, nyaman, dan responsif terhadap kebutuhan anak. Perhatian terhadap kenyamanan emosional dan fisik anak merupakan bagian integral dari pendekatan pendidikan yang berpusat pada anak (*child-centered approach*) sebagaimana ditekankan oleh UNESCO (2010) (Shah, 2019). Pendekatan UNESCO ini menekankan bahwa setiap aspek layanan harus dirancang sesuai dengan tahapan perkembangan dan kebutuhan individu anak. Layanan transportasi yang memperhatikan kenyamanan dan kesejahteraan anak tidak hanya meningkatkan kualitas pengalaman mereka, tetapi juga mendukung kesiapan belajar saat anak tiba di sekolah, baik secara fisik maupun emosional (UNESCO, 2010). Hasil wawancara ini menunjukkan pentingnya konsistensi dan keandalan layanan dalam menciptakan *secure attachment* dan rasa aman pada anak, sebagaimana dijelaskan dalam *Attachment Theory* oleh Bowlby (1969) yang menyatakan bahwa rutinitas yang stabil dan lingkungan yang dapat diprediksi membantu anak merasa aman secara emosional (Rolfe, 2020).

Ketiga wawancara tersebut secara konsisten menunjukkan bahwa layanan antar jemput di KB An Najah berfungsi secara strategis dalam menjamin keterjangkauan pendidikan, khususnya bagi keluarga dengan keterbatasan akses. Meskipun begitu, ekspektasi orang tua tidak hanya terbatas pada fungsi transportasi, tetapi juga menyangkut aspek keamanan, kenyamanan, dan komunikasi. Hasil wawancara ini memperkuat pandangan dalam penelitian terdahulu (Sriastuti & Surayasa, 2018) bahwa kualitas layanan terkait sangat dipengaruhi oleh manajemen yang responsif

terhadap kebutuhan tiap *stakeholder*, termasuk orang tua sebagai mitra dalam mendukung keberhasilan pendidikan anak usia dini.

Oleh karena itu, untuk meningkatkan kepuasan dan keberlanjutan layanan, pihak sekolah perlu mempertimbangkan penyusunan jadwal operasional yang lebih terstruktur, menyediakan sarana kenyamanan sederhana dalam kendaraan, serta membangun sistem komunikasi yang lebih efektif antara penyelenggara dan orang tua.

c. Evaluasi Manajemen Layanan Antar Jemput KB An Najah Tanggul

Berdasarkan kritik dan saran yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi, maka dapat dirumuskan beberapa strategi pengembangan untuk evaluasi layanan antar jemput KB An Najah Tanggul.

Berdasarkan temuan lapangan dan praktik yang berjalan di KB An Najah Tanggul, pengembangan manajemen layanan antar jemput perlu diarahkan pada pembentukan kebijakan formal, peningkatan keselamatan siswa, serta koordinasi antar pihak terkait, sebagaimana direkomendasikan oleh penelitian terdahulu. Hasil analisis tematik pada penelitian serupa di Selandia Baru oleh Ikeda et al. (2020) menunjukkan bahwa lembaga pendidikan yang telah menerapkan kebijakan dan prosedur tertulis terkait perilaku perjalanan siswa ke sekolah umumnya memiliki sistem manajemen yang lebih aman dan terstruktur. Program seperti *Travelwise*, penyediaan rambu penyeberangan, serta edukasi keselamatan jalan dilakukan secara kolaboratif oleh pemerintah lokal, kepolisian, dan lembaga transportasi setempat (Auckland Council, Auckland Transport, dan New Zealand Police).

Pengembangan layanan antar jemput di satuan PAUD juga dapat diarahkan pada pemanfaatan teknologi informasi dan pelacakan *real-time* sebagai bentuk modernisasi manajemen transportasi. Penelitian terdahulu oleh Sowah et al. (2021) dan Sujatha et al. (2023) menunjukkan bahwa penerapan sistem pemantauan kendaraan berbasis GPS mampu meningkatkan efektivitas layanan transportasi. Dalam penelitian tersebut, perangkat GPS dipasang pada kendaraan untuk merekam posisi koordinat dan kecepatan kendaraan secara *real-time*. Data tersebut kemudian disinkronkan ke dalam aplikasi *web* yang dapat diakses sebagai pengguna layanan. Meskipun belum tentu menggunakan teknologi secanggih aplikasi daring, sekolah dapat mulai mengembangkan mekanisme pemantauan sederhana, seperti pencatatan digital atau penggunaan aplikasi pesan instan berbasis grup untuk melacak posisi kendaraan dan jadwal penjemputan. Hal ini akan meningkatkan kepercayaan orang tua, meminimalkan

miskomunikasi, serta membantu pendamping dalam mengatur rute dan waktu layanan secara lebih efisien dan transparan.

Aspek efisiensi dalam layanan antar jemput dapat ditingkatkan melalui pengembangan sistem rute yang dioptimalkan, terutama jika jumlah siswa pengguna layanan meningkat di masa depan. Penelitian oleh Kujala et al. (2018) menunjukkan bahwa optimisasi rute transportasi publik dengan pendekatan Pareto dapat membantu mencapai keseimbangan antara berbagai tujuan yang saling bersaing, seperti waktu tempuh, jumlah pemberhentian, dan kapasitas kendaraan. Melalui pemodelan berbasis jaringan dan simulasi data perjalanan, penelitian ini berhasil menyusun alternatif rute optimal yang memaksimalkan efisiensi tanpa mengorbankan kenyamanan penumpang.

Konsep ini dapat menjadi acuan dalam merancang sistem rute antar jemput di satuan pendidikan seperti KB An Najah. Misalnya, dengan mempertimbangkan jarak rumah siswa, waktu tempuh ideal, dan jumlah anak per rute, sekolah dapat mulai menyusun skema rute berbasis pendekatan multi-kriteria. Meskipun belum menggunakan algoritma Pareto secara teknis, sekolah dapat mengadaptasi prinsipnya dengan cara menyusun beberapa alternatif rute dan mengevaluasi keunggulannya melalui uji coba lapangan. Strategi ini membantu sekolah untuk mengelola layanan secara lebih efisien dan adaptif terhadap perubahan kondisi lapangan, seperti kemacetan atau penambahan siswa baru.

Salah satu langkah strategis lainnya dalam pengembangan layanan antar jemput di lembaga pendidikan adalah pembentukan kebijakan dan regulasi tertulis yang mencakup aspek keselamatan, kualifikasi pengemudi, serta perlindungan hukum melalui asuransi. Penelitian Luke (2021) menekankan pentingnya keberadaan pedoman operasional yang jelas dan terdokumentasi dalam sistem transportasi sekolah sebagai landasan untuk menjaga konsistensi layanan, meningkatkan kepercayaan orang tua, serta meminimalkan risiko kecelakaan atau kelalaian. Kebijakan tersebut idealnya mencakup kriteria kualifikasi pengemudi, prosedur kedaruratan, pengelolaan rute, dan jadwal, serta tanggung jawab lembaga dalam menjamin keselamatan siswa selama perjalanan.

Sejalan dengan itu, penelitian Whitehead (2018) juga menekankan pentingnya penyusunan standar keselamatan dan mekanisme perlindungan hukum, termasuk kewajiban asuransi untuk kendaraan dan seluruh pengguna layanan, sebagai bagian integral dari sistem manajemen transportasi pendidikan. Ketiadaan dokumen formal

seperti SOP atau kontrak layanan berpotensi membuka celah tanggung jawab hukum jika terjadi insiden. Oleh karena itu, pengembangan SOP dan regulasi berbasis risiko perlu diprioritaskan oleh satuan pendidikan, termasuk di tingkat PAUD.

Bagi KB An Najah, langkah ini dapat dimulai dengan menyusun dokumen sederhana berupa Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan antar jemput, serta formulir persetujuan orang tua dan kontrak tanggung jawab layanan. Hal ini akan memberikan kepastian hukum dan teknis bagi seluruh pihak yang terlibat dalam operasional layanan antar jemput, serta menjamin bahwa kegiatan berjalan dalam koridor profesional dan akuntabel.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, layanan antar jemput di KB An Najah Tanggul terbukti membantu kehadiran siswa dan menjawab kebutuhan orang tua yang memiliki keterbatasan waktu dan akses. Namun, layanan ini masih dikelola secara informal tanpa SOP, dengan keterbatasan sarana, pendamping, dan koordinasi. Masalah teknis serta kurangnya sistem komunikasi dan monitoring harian juga menjadi hambatan. Oleh karena itu, penguatan manajemen layanan antar jemput di KB An Najah disarankan mencakup penyusunan SOP tertulis, optimalisasi rute berbasis efisiensi, pemanfaatan teknologi pelacakan sederhana, penguatan regulasi keselamatan, serta kerja sama lintas pihak untuk menciptakan layanan yang lebih aman, terstruktur, dan profesional.

Referensi

- Agustin, N. A. M., Wafiq, A., & Ratih, N. (2025). Manajemen layanan khusus dalam lembaga pendidikan. *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Pendidikan*, 2(1), 462–471. <https://jurnal.kopusindo.com/index.php/jimp/index>
- Anggal, N., Yuda, Y., & Amon, L. (2020). *Manajemen Pendidikan: Penggunaan Sumber Daya Secara Efektif Untuk Meningkatkan Mutu Pendidikan*. CV. Gunawana Lestari.
- Anggraini, L., Rianti, E., Addayan, M. I., Junhaniah, R. R., Ramadani, D., Chairunnisa, R. R., & Akbar, M. Y. (2023). Pengelolaan Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) di TK Pelangi Kota Jambi. *Jurnal Ilmiah Dikdaya*, 13(1), 156–161.
- Anggraini, R. D., Mahdiana, A., Azizah, S. N., Kamila, S., & Hidayat, R. (2023). Manajemen layanan khusus OSIS di SMA Unggulan BPPT Darus Sholah. *JMPI: Jurnal Manajemen, Pendidikan, Dan Pemikiran Islam*, 1(1), 127–139.

- Asrulla, R., Jailani, M. S., & Jeka, F. (2023). Populasi dan sampling (kuantitatif), serta pemilihan informan kunci (kualitatif) dalam pendekatan praktis. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(3), 26320–26332.
- Astuti. (2016). *Manajemen pendidikan* (Cet. I). Gunadarma Ilmu.
- Bradley, R. H. (2020). *The child's environment*. Cambridge University Press.
- Brown, C., de Lannoy, A., McCracken, D., Gill, T., Grant, M., Wright, H., & Williams, S. (2019). Child-friendly cities. *Cities & Health*, 3(1–2), 1–7.
- Epstein, J. L., Sheldon, S. B., & Hine, M. G. (2025). Theory of overlapping spheres of influence on school, family, and community partnerships: reflections and extensions. In *Handbook on Families and Education* (pp. 10–28). Edward Elgar Publishing.
- Haq, M. F. (2017). Analisis Standar Pengelolaan Pendidikan Dasar Dan Menengah. *Evaluasi: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 1(1), 26–41.
- Hendra, R., & Turrahmi, M. (2022). Education Special Services Management Manajemen Layanan Khusus Pendidikan. *PUSTAKA: Jurnal Bahasa Dan Pendidikan*, 2(3), 1–14.
- Ikeda, E., Mavoa, S., Cavadino, A., Carroll, P., Hinckson, E., Witten, K., & Smith, M. (2020). Keeping kids safe for active travel to school: A mixed method examination of school policies and practices and children's school travel behaviour. *Travel Behaviour and Society*, 21, 57–68.
- Janah, A. F. (2023). *Implementasi Layanan Transportasi Antar Jemput Peserta Didik Untuk Meningkatkan Karakter Disiplin Siswa Di MIN 1 Demak* [Doctoral dissertation]. IAIN KUDUS.
- Komariah, N. (2018). Konsep manajemen keuangan pendidikan. *Al-Afkar: Manajemen Pendidikan Islam*, 6(1), 67–94.
- Kujala, R., Weckström, C., Mladenović, M. N., & Saramäki, J. (2018). Travel times and transfers in public transport: Comprehensive accessibility analysis based on Pareto-optimal journeys. *Computers, Environment and Urban Systems*, 67, 41–54.
- Luke, D. (2021). *School transportation protocol and procedures related to students' safety and discipline: Reflective experiences of school bus drivers and school administrators* [PhD Dissertation]. Mississippi State University.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1992). *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru*. Penerbit Universitas Indonesia (UI-Press).
- Mulyasa. (2009). *Manajemen Berbasis Sekolah*. Remaja Rosdakarya.

- Putri, R. D., Kusmintardjo, & Arifin, I. (2014). Manajemen transportasi sekolah pada SD Plus Al Kautsar di Kota Malang. *Paper Knowledge: Toward a Media History of Documents*, 1–20.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. A. (2018). *Management* (14th ed.). Pearson Education.
- Rolfe, S. A. (2020). *Rethinking attachment for early childhood practice: Promoting security, autonomy and resilience in young children*. Routledge.
- Sahid, D. R., & Rachlan, E. R. (2019). Pengelolaan Fasilitas Pembelajaran Guru dalam Meningkatkan Mutu Pembelajaran Pendidikan Jasmani di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK). *Indonesian Journal of Education Management & Administration Review*, 3(1), 24–39.
- Shah, R. K. (2019). Child-Centered Education: Criticisms. *Shanlax International Journal of Education*, 8(1), 22–37.
- Sowah, R. A., Agyemang, H. O., Degbang, A., Bosomafi, E., Acakpovi, A., & Buah, G. (2021). Design and development of shuttlefy: a smart shuttle system for University of Ghana campus. *2021 IEEE 8th International Conference on Adaptive Science and Technology (ICAST)*, 1–7.
- Sriastuti, D. A. N., & Surayasa, N. (2018). Analisis Kebutuhan Pengoperasian Angkutan Antar Jemput (Car Pooling) Bagi Siswa Sekolah di Kota Denpasar. *PADURAKSA: Jurnal Teknik Sipil Universitas Warmadewa*, 7(1), 102–110.
- Suharmita, M., Haromain, H., & Hariawan, R. (2024). Manajemen Layanan Khusus dalam Membentuk Karakter Hidup Sehat Siswa Melalui Pendekatan Program Usaha Kesehatan Sekolah. *Jurnal Visionary: Penelitian Dan Pengembangan Dibidang Administrasi Pendidikan*, 12(1), 270–280.
- Sujatha, R., Balaji, B., Mishra, P., & Mohan, A. (2023). Shuttle Service using Web Application. *2023 2nd International Conference on Vision Towards Emerging Trends in Communication and Networking Technologies (ViTECoN)*, 1–6.
- Susilo, T. T. D., Julia, A. N., & Salsabila, J. F. (2024). Literature Review: Tantangan dan Implementasi Total Quality Management (TQM) dalam Institusi Pendidikan. *Didaktika: Jurnal Kependidikan*, 13(001 Des), 1405–1418.
- UNESCO. (2010). *Caring and Learning Together: A Cross-national Study on the Integration of Early Childhood Care and Education within Education*. UNESCO.
- United Nations Children's Fund. (2009). *Child-Friendly Schools Manual*. UNICEF.
- Whitehead, R. N. (2018). *School Bus Security: A Case for Regulations to Improve Child Safety* [Doctoral Dissertation]. Naval Postgraduate School, Monterey, CA.

Yusuf, M. (2024). Layanan Antar Jemput Siswa: Inovasi dan Dampaknya pada Proses Pembelajaran di Lembaga Pendidikan Islam. *Journal J-MPI: Jurnal Manajemen Pendidikan, Penelitian Dan Kajian Keislaman*, 3(2), 1–11.