



**ANALISIS SISTEM LAYANAN PSIKOLOGI DI PENDIDIKAN SEKOLAH DASAR**

**Erlyani Fachrosi, Wisjnu Martani**  
**Universitas Medan Area, Universitas Gadjah Mada**

**ABSTRACT**

*One of the educational foundations with the concept of active, fun learning school by using nature as a direct medium for learning. One psychology service unit (Unit Pelayan Psikologi/UPP) is used as a means of communicating cooperation between counselor and client. The problem that occurs is the UPP that is not utilized optimally by the teaching department in schools. Complaints were not working properly and there was a lack of coordination regarding the follow-up of the handling results. The lack of involvement of teachers as educators with unit counselors causes delays in handling students who experience academic and psychological problems. The purpose of this study was to carry out SWOT-based assessment and analysis to develop appropriate recommendations to evaluate and develop adequate programs. Research methods carried out with a system-based qualitative approach. Data collection was carried out with interviews with a number of parties such as CEOs, vice principals in the fields of curriculum and student affairs, psychology service unit staff, and classroom teachers. In addition, school physical observations, FGD observations, and class board activities. Another analysis of documents such as secondary data from case documentation, teacher and coordinator jobdesc, and previous system analysis. The results show the lack of competency in UPP and the referral system that has not been well coordinated.*

**Keywords:** *SWOT analysis, educational psychology, psychological service unit*

**PENDAHULUAN**

Unit Pelayanan Psikologi (UPP) sebagai bagian pendukung untuk membantu sistem pembelajaran di sekolah. Bagian ini berguna untuk mendukung pendampingan siswa selama di sekolah. Pada kenyataannya, UPP sering kali tidak termanfaatkan secara optimal oleh bagian pengajaran di sekolah. Keluhan guru

menyatakan selama ini koordinasi pendampingan siswa melewati kerjasama dengan unit psikologi. Beberapa kali guru tidak mengetahui tindak lanjut hasil penanganan beberapa siswa di sekolah serta koordinasi yang kurang antara guru dan staf UPP di sekolah. Guru juga merasa tindakan penanganan yang diajukan ke UPP selalu lambat dalam

bertindak. Hal ini juga disadari oleh Badan Pengurus Harian (BPH) Yayasan, bahwa selama ini belum ada mekanisme yang baku dalam hal koordinasi antara unit pendidikan dengan UPP. Keluhan tidak hanya dari internal melainkan juga orang tua menyatakan bahwa penanganan terhadap masalah siswa yang disadari oleh UPP cenderung lambat. Kebanyakan orang tua tidak menyadari adanya peran dari unit ini.

Berdasarkan beberapa wawancara didapatkan hasil bahwa belum adanya mekanisme kerja baku yang mengatur hubungan antara unit pendidikan dengan UPP. Kurangnya koordinasi kerja antar unit ditenggari oleh belum terjalannya sistem kerjasama yang dijembatani oleh wakasek kesiswaan mengenai penanganan atau pendampingan kasus siswa. Komunikasi yang kurang terjalin antara guru sebagai pendidik di kelas dengan UPP terjadi akibat kurangnya sosialisasi alur komunikasi penyampaian keluhan, asesmen, penanganan, dan rekomendasi intervensi terhadap permasalahan kasus siswa. Permasalahan ini muncul karena adanya anggapan hierarki UPP yang lebih tinggi sebagai perpanjangan yayasan bukan sebagai satu level koordinasi. Selain itu keterbatasan jumlah staf UPP untuk menangani permasalahan di unit SD hanya satu orang.

Program komprehensif yang dijelaskan oleh Johnson dan Dinnal (2009) didesain berdasarkan kebutuhan siswa, pelayanan bersifat inklusif dan konstan, mengikuti perkembangan, preventif, dan evaluatif. Langkah-langkah konselor sekolah mulai dari identifikasi

sampai dengan keberlanjutan program penanganan siswa membutuhkan koordinasi pelayanan yang dapat bernilai bagi siswa dan komunitas sekolah karena usaha untuk membuat perubahan dari yang nyata bagi siswa dan menjaga lingkungan belajar yang nyaman dan terstruktur.

Pihak sekolah, khususnya bagian kesiswaan yang menangani pendampingan siswa cenderung belum menjalin koordinasi kerja yang baik dengan UPP. Kolaborasi kerja di sekolah tidak berjalan optimal. Akibatnya kedua subsistem ini berjalan masing-masing dalam menjalankan tugas pendampingan siswa. Padahal Johnson dan Dinnal (2009) mengatakan tujuan penyediaan pelayanan komprehensif ini dapat menguntungkan setiap siswa. Hal ini dapat dilakukan dengan adanya kolaborasi antara konselor dan administrator, guru, orang tua, dan anggota komunitas yang berpartisipasi dalam perencanaan sampai evaluasi.

Pemahaman guru yang salah mengenai hierarki kedudukan UPP di dalam struktur organisasi menyebabkan terhambatnya koordinasi kerja antara pihak guru dan staff UPP. Guru merasa UPP merupakan subsistem yang berada di atas unit pendidikan sehingga minimnya komunikasi yang terjalin dengan UPP dalam hal pendampingan kasus siswa. Dukungan dari setiap subsistem sekolah belum terjalin satu-sama lain.

Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI No 111 Tahun 2014 menyatakan bahwa salah satu komponen bimbingan dan konseling

merupakan salah satu layanan sistem dukungan. Hal ini di jelaskan Johnson dan Dinnal (2009) dimana layanan sistem dukungan berisikan mengenai segala aktivitas yang meliputi aktivitas menyusun, mempertahankan, dan meningkatkan program konseling sekolah sebagai bagian dari keseluruhan program pendidikan, dan dukungan ini meliputi partisipasi professional lain, kolaborasi dalam tim yang melibatkan staff sekolah dan orang tua, komite sekolah, dan pelatihan melalui *workshop* dan seminar.

Akibatnya koordinasi kerja yang belum optimal terjadi di sekolah ditandai dengan lambatnya penanganan atas permasalahan siswa. Ada beberapa guru yang tidak mengetahui mekanisme rujukan kepada UPP dan ada permasalahan siswa yang tidak selesai. Menurut Johnson dan Dinnal (2009) mengatakan bahwa penanganan kasus khususnya di tingkat SD selain membutuhkan pengembangan kurikulum pembelajaran (45%), siswa di Sekolah Dasar membutuhkan pelayanan yang responsif (40%) dibandingkan pelayanan individual (10%). Sehingga penanganan siswa membutuhkan adanya kerjasama yang bersinergi antar subsistem terkait. Hal ini dapat melibatkan guru kelas (guru pendamping dan pembina), bagian kesiswaan, orang tua, serta staff UPP selaku konselor sekolah demi mencapai pelayanan responsif terhadap kebutuhan siswa.

Tujuan penelitian ini dilakukan adalah untuk melakukan asesmen terhadap koordinasi kinerja antara unit pendidikan SD dan UPP, sehingga dapat digunakan untuk

menyusun rekomendasi yang sesuai dalam rangka mengevaluasi atau mengembangkan program tersebut.

## **METODOLOGI PENELITIAN**

Subjek penelitian ini adalah satu sekolah yayasan yang memiliki unit pengajaran dan unit pelayanan psikologi. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Metode kualitatif merupakan proses penyelidikan dalam memahami permasalahan manusia dan sosial yang dibangun secara kompleks, holistik, melaporkan sudut pandang informan dan dalam setting alamiah (Cresswell, 1998)

Metode penelitian ini menggunakan wawancara, observasi, dan data dokumen sekunder. Wawancara dilakukan kepada 8 orang informan untuk mendapatkan pemahaman yang utuh mengenai optimalisasi penggunaan unit pelayanan psikologi. Pihak yang diwawancara meliputi, bagian pengurus harian yayasan, kepala sekolah tingkat SD, wakil kepala sekolah bidang kurikulum dan kesiswaan, 2 staf UPP, Guru Kelas I, III, dan V. Begitu pula observasi dengan mengamati bentuk fisik ruangan UPP, observasi kegiatan FGD Siswa kelas VI, dan observasi dewan kelas (program unit dan orang tua). Pada dokumen sekunder dengan memperhatikan dokumentasi kasus penanganan UPP, *job description* bagian terkait seperti wakasek kesiswaan, koordinator level, dan guru.

Integrasi data-data tersebut kemudian dilakukan dengan menganalisa dengan teknik SWOT. Analisis SWOT merupakan teknik

analisis dalam menentukan langkah pengembangan organisasi. Menurut Kearns (1992) SWOT merupakan pendekatan perencanaan strategik yang merupakan akronim dari *Strength, Weakness, Opportunies, dan Threats*. Dengan kata lain, SWOT adalah perwujudan dari inti konseptual dan metodologikal dari perencanaan strategik yang memfokuskan perhatian pada tren lingkungan yang dapat mempengaruhi misi dan strategi lembaga.

## PEMBAHASAN

Hasil wawancara menunjukkan belum adanya mekanisme kerja baku yang mengatur hubungan antara unit pendidikan dengan UPP. Kurangnya koordinasi kerja antar unit ditanggapi oleh belum terjalinnya kerjasama yang dijembatani oleh wakasek kesiswaan mengenai penanganan atau pendampingan kasus siswa. Komunikasi yang kurang terjalin antara guru sebagai pendidik di kelas dengan UPP terjadi akibat kurangnya sosialisasi alur komunikasi penyampaian keluhan, asesmen, penanganan, dan rekomendasi intervensi terhadap permasalahan kasus siswa. Permasalahan ini muncul karena adanya anggapan hierarki UPP yang lebih tinggi sebagai perpanjangan yayasan bukan sebagai satu level koordinasi. Selain itu keterbatasan jumlah staf UPP untuk menangani permasalahan di sekolah SD hanya satu orang.

Hasil observasi menunjukkan bahwa penanganan masalah kasus siswa biasa dilakukan atas permintaan dari guru kelas. Setelah itu pihak UPP akan memberikan

intervensi tanpa melibatkan guru kelas di dalamnya. Sehingga kerja UPP dan pihak guru saling terpisah. Asesmen singkat yang dilakukan melalui identifikasi guru terhadap kondisi siswanya.

Berdasarkan data dokumen yang tersedia, menunjukkan bahwa belum adanya uraian kerja (*job description*) yang jelas bagian internal dan eksternal pada subsistem UPP. Hal ini menimbulkan ambiguitas kerja yang terjadi dalam koordinasi secara internal dengan Unit Pembelajaran SD. Selain itu visi dari UPP yang masih berorientasi sebagai media pelayanan yang ditujukan kepada masyarakat (eksternal) menunjukkan belum adanya visi yang selaras dengan unit pembelajaran SD yang berorientasi pada kesejahteraan siswa. Berdasarkan uraian kerja wakasek kesiswaan, koordinator level, dan guru kelas memiliki tugas pokok untuk memberikan bimbingan dan konseling untuk mengatasi permasalahan siswa. Hal ini selaras dengan tugas dan fungsi dari UPP.

Analisis SWOT dapat dilihat pada table berikut ini:

**Tabel 1. Analisis SWOT**

<i>Strength</i>	<i>Weakness</i>	<i>Opportunity</i>	<i>Threats</i>
Yayasan memiliki Unit Pelayanan Psikologi (UPP) untuk membantu guru dalam mendampingi siswa di kelas untuk meringankan beban guru dalam menanganis siwa	Koordinasi antar unit pendidikan (guru kelas & wakasek kesiswaan) dan UPP belum berjalan optimal.  Kurangnya SDM UPP dalam memberikan pelayanan secara internal.	Ketertarikan masyarakat dan orang tua terhadap konsep pendidikan terpadu dan alam yang berfokus pada pembentukan dan pengembangan karakter siswa	Permasalahan siswa yang bervariasi tidak hanya pada masalah akademik melainkan meliputi permasalahan non akademik

**Tabel 2. Matrix Analisis SWOT**

<b>Faktor Internal</b>	<b>Faktor Eksternal</b>	
	<i>Opportunities</i>	<i>Threats</i>
<b>Strengths</b>	Yayasan memfasilitasi pendampingan siswa dengan membentuk subsistem UPP sebagai <i>support unit</i> pada bagian internal untuk mencapai misi dalam pembentukan dan pengembangan karakter siswa.	Permasalahan siswa yang bervariasi dan lambat untuk ditangani oleh guru kelas yang maupun staf UPP
<b>Weakness</b>	Pembentukan dan pengembangan karakter siswa belum berjalan optimal karena kurangnya koordinasi antara unit pendidikan dan UPP bagian internal	Pendampingan terhadap permasalahan siswa yang bervariasi akan terhambat jika terdapat koordinasi unit pembelajaran dan UPP bagian internal yang belum operasional dan berjalan optimal.

Berdasarkan hasil analisis SWOT, diperoleh gambaran mengenai pendampingan permasalahan siswa yang belum optimal akibat belum terjalannya

koordinasi antara unit pendidikan dan pembelajaran di SD dengan UPP. Tugas dan fungsi dari UPP sebagai pemberi pelayanan psikologis dalam mendampingi kasus siswa baik secara individual dan

kelompok. Begitu pula dengan salah satu tugas guru kelas untuk memberikan bimbingan dan konseling kepada siswa di kelas. Kedua pihak ini sama-sama memiliki tugas untuk memberikan pendampingan terhadap siswa. UPP dinyatakan sebagai subsistem yang menyokong ataupun memberi bantuan kepada guru yang merujuk ataupun mengkonsultasikan permasalahan siswa.

Selama ini guru merujuk permasalahan siswa yang tidak dapat lagi ditangani kepada staf UPP secara langsung. Sehingga pendampingan lebih berdiri masing-masing tanpa kolaborasi. Hal ini diperparah dengan SDM UPP yang belum memadai untuk menangani beban kasus internal sekolah yang meliputi jenjang pendidikan mulai TK sampai dengan SMP. Sehingga kinerja UPP yang cenderung lambat dalam merespon keluhan guru di SD.

Berdasarkan formulasi masalah yang telah dijabarkan dapat diketahui bahwa permasalahan yang dihadapi adalah kolaborasi dan koordinasi kerja antara subsistem UPP dengan unit pendidikan dan pembelajaran di SD yang belum berjalan optimal. Selama ini program kerja yang dirancang oleh UPP sering kali tidak tersampaikan kepada unit pendidikan dan pembelajaran. Selain itu rujukan kasus permasalahan siswa sering ditangani secara terpisah tanpa adanya kolaborasi sebagai tim untuk menangani permasalahan siswa di unit SD. Pembentukan tim koordinasi kerja ini dapat dilakukan dengan mengkolaborasikan antara staff UPP, guru kelas yang terpilih sebagai koordinator level yang memahami dinamika kelas, beserta

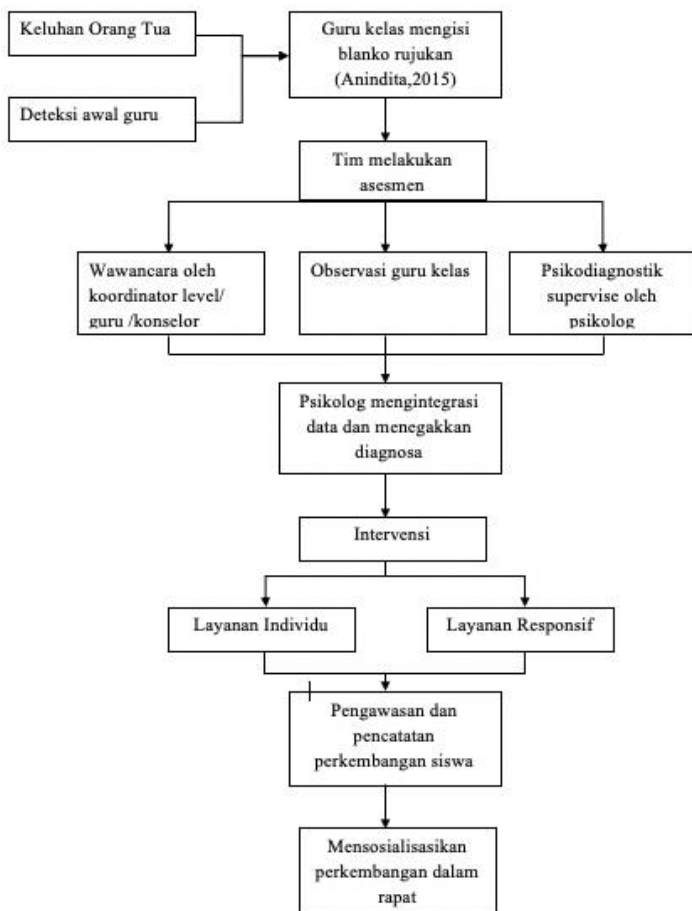
wakasek kesiswaan yang dapat menaungi tim ini. Fokus intervensi yang ditetapkan adalah membentuk tim konselor terintegratif dalam pendampingan kasus siswa.

Bimbingan dan Konseling diartikan sebagai upaya sistematis, objektif, logis, dan keberlanjutan serta terprogram yang dilakukan oleh konselor atau guru Bimbingan dan Konseling untuk memfasilitasi perkembangan peserta didik/konseli untuk mencapai kemandirian dalam kehidupannya (Permen No 111 tahun 2014 pasal 1). Tambahan pula disampaikan oleh Johnson dan Dinnal (2009) pelayanan konseling sekolah merupakan bagian dari program komprehensif dan pengembangan yang berfokus pada perkembangan akademik/edukasi, karir, keterampilan personal/sosial, dan kompetensi yang diperlukan di sekolah yang disediakan untuk setiap siswa serta personil sekolah, keluarga, dan komunitas.

Kontribusi dari konselor sekolah menurut Johnson dan Dinnal (2009) adalah konseling, koordinasi pelayanan, kepemimpinan, advokasi, kolaborasi dan tim, mengatur sumber daya, latihan menginformasikan data, dan penggunaan teknologi. Selanjutnya layanan tersebut dibentuk dalam tim/adhoc.

Menurut Wursanto (2005) istilah tim sering disamakan dengan istilah komite, komisi, gugus task (*task force* atau *task group*). Istilah ini mengandung pengertian yang sama yaitu sekelompok orang dimana sejumlah persolan dibebankan. Jadi komite, tim, atau panitia merupakan sekelompok orang yang ditunjuk untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan khusus yang tidak dapat

diselesaikan pejabat/pimpinan atau oleh beberapa orang dewan. Mangundjaya (2002) menyebutkan cara kerja tim adhoc merupakan pakar yang berbeda-beda dan bergabung dalam satu tim (proyek inovasi), menggunakan alat penghubung, desentralisasi selektif pengambilan keputusan tersebar pada manager dan staf, dan manajemen puncak sebagai mediator dan penghubung dengan lingkungan luar. Alur penanganan kasus dapat mengikuti kegiatan ini :



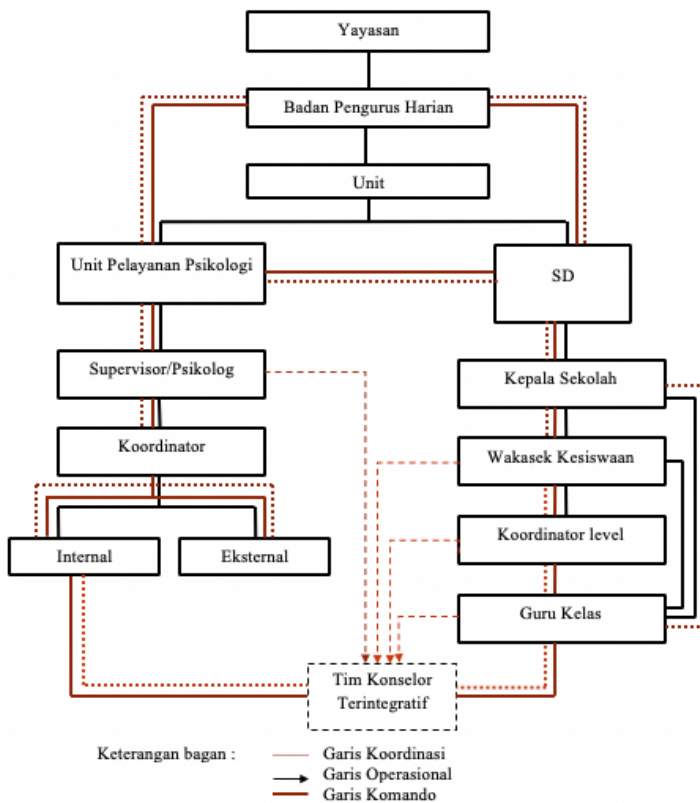
**Skema 1. Alur penanganan kasus**

## KESIMPULAN

Berdasarkan permasalahan yang dihadapi adalah belum optimalnya koordinasi dan kolaborasi dalam penanganan

permasalahan siswa antara subsistem UPP dengan sistem pendidikan dan pembelajaran Unit SD. Berdasarkan permasalahan tersebut, maka rekomendasi intervensi yang dapat diberikan yaitu:

- a. Pihak sekolah mensosialisasikan fungsi dan tugas serta hierarki kedudukan UPP kepada guru-guru serta mensosialisasikan alur rujukan kepada seluruh guru mengenai bantuan dukungan dalam menangani permasalahan siswa.
- b. Pihak sekolah dapat membentuk Tim Konselor Sekolah yang terintegratif yang berisikan berbagai ahli dari berbagai bidang dengan melibatkan konselor sekolah dan psikolog dari subsistem UPP dan guru kelas dari koordinator level kelas serta wakasek kesiswaan.
- c. Pembentukan Tim Konselor Terintegratif sebagai upaya untuk menjembatani koordinasi dan kolaborasi kerja antara subsistem UPP dan Unit Pendidikan dan Pengajaran di SD dalam penanganan siswa khususnya Bimbingan dan Konseling. Hal ini didasari visi sekolah yang berfokus pada pembentukan dan pengembangan karakter siswa.
- d. Pihak UPP dapat memperjelas uraian kerja (*job description*) baik bagian internal dan eksternal untuk menghindari ambiguitas dalam tugas pokok masing-masing bagian.



**Skema 2. Struktur Tim Konselor Terintegratif**

## DAFTAR PUSTAKA

Aunillah, F. (2013). Laporan praktek kerja profesi psikologi pendidikan kasus sistem school bullying di SD IT Alam Nurul Islam Yogyakarta. *Laporan PKPP*. Tidak Diterbitkan. Fakultas Psikologi Universitas Gadjah Mada: Yogyakarta.

Anindita, D. (2015). Laporan praktek kerja profesi psikologi pendidikan kasus sistem di SD IT Alam Nurul Islam Yogyakarta. *Laporan PKPP*. Tidak Diterbitkan. Fakultas Psikologi Universitas Gadjah Mada: Yogyakarta.

Cresswell, J.W. (1998). *Qualitative Inquiry & Research Design Choosing Among Five Traditions*. California: Sage Pub.

Johnson, Y.D., dan Dinnall, S.E. (2009). *Comprehensive School Counseling Program Guide*. New York: Springfield

Kearns, K.P. (1992). From comparative advantage to damage control: clarifying strategic issues using SWOT analysis. *Nonprofit Management and Leadership*, 3 (1): 3-22.

Mangundjaya, W.H. (2002). *Organisasi, Struktur, Proses, dan Desain*. Jakarta: Pacu Cita Insani .

Republik Indonesia. (2003). *Undang-Undang Negara Republik Indonesia No. 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional*. Lembaran Negara RI Tahun 2003 Noo 78 Tambahan Lembaran Negara RI No. 4301. Sekretaris Negara. Jakarta.

Republik Indonesia. (2008). *Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No 27 Tahun 2008 tentang Standar Kualifikasi Akademik dan Kompetensi Konselor*. Lembaran Negara RI Tahun 2008. Sekretari Negara. Jakarta

Republik Indonesia. (2008). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 74 Tahun 2008 Tentang Guru*. Lembaran Negara RI Tahun 2008 No. 4941. Sekretaris Negara. Jakarta



- Republik Indonesia. (2014). *Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No. 111 Tahun 2014 Tentang Bimbingan dan Konseling pada Pendidikan Dasar dan Pendidikan Menengah*. Berita Negara RI Tahun 2014 No 1544. Sekretaris Negara. Jakarta.
- Wursanto, I. (2005). *Dasar-Dasar Ilmu Organisasi*. Yogyakarta: Andi Offset.