

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Landasan Teori

##### a. Konsep Kualitas Layanan

Menurut Gasperz (2003: 4-5) dan Sinambela (2008: 6) kata kualitas memiliki banyak definisi atau makna yang berbeda dan bervariasi dari yang konvensional sampai yang lebih strategik. Secara konvensional kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk seperti : performansi (*performance*), keandalan (*reliability*), mudah dalam penggunaan (*ease of use*), estetika (*esthetics*), dan sebagainya. Kualitas merupakan segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*), sedangkan tingkat kepuasan pelanggan dapat diukur melalui keistimewaan atau keunggulan sebuah produk.

Berdasarkan definisi tentang kualitas baik yang konvensional maupun yang lebih strategik, kita boleh menyatakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok berikut:

1. Kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif yang

memenuhi keinginan pelanggan dan dengan demikian memberikan kepuasan atas penggunaan produk itu.

2. Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Menurut Ibrahim (2005: 1-2) “Kualitas adalah suatu strategi dasar bisnis yang menghasilkan barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen internal dan eksternal, secara eksplisit dan implisit. Strategi ini menggunakan seluruh kemampuan sumber daya manajemen, pengetahuan, kompetensi inti, modal, teknologi, peralatan, material, sistem, dan manusia perusahaan untuk menghasilkan barang atau jasa bernilai tambah bagi manfaat masyarakat serta memberikan keuntungan kepada para pemegang saham”.

Konsumen yang membeli sebuah produk atau memakai suatu jasa mempunyai harapan (*expectations*), yaitu apabila kinerja produk atau jasa tersebut memenuhi atau bahkan melampaui harapan konsumen bukan saja satukali tetapi yang berulang kali sehingga memberikan kepuasan maka persepsi konsumen tersebut ialah bahwa dia telah memperoleh produk atau jasa yang mempunyai kualitas. Dengan demikian secara sederhana dapat dibuat rumus kualitas:  $K=P/E$ , dimana K=Kepuasan mendapat kualitas, P=Kinerja (*performance*) produk atau jasa, E=Harapan (*expectations*) konsumen.

Kriteria karakteristik *kuailtas jasa* yang terdapat dalam Len Berry, Parsu Parasuraman, dan Valerie Zeithaml 1980 dalam Ibrohim (2005:3-4) dapat yang dijabarkan sebagai berikut:

1. *Reliability*: memiliki konsistensi dalam kinerja dan ketahanannya, kinerja yang benar saat pertama dimulai sampai selesai, menepati janji dan akurat dalam spesifikasi, sesuai dengan iklan dan label.
2. *Responsiveness*: tanggap atau memberikan respon terhadap klaim atau protes konsumen, kesiapan karyawan memberikan layanan pada waktu yang diperlukan, respon yang cepat atas perubahan lingkungan, misalnya teknologi, peraturan, perilaku konsumen yang berubah yang harus diantisipasi dengan kemungkinan penawaran baru untuk produk atau jasa yang belum ada di pasar.
3. *Competence*: menguasai ketrampilan dan pengetahuan yang memadai untuk memberikan service yang diperlukan.
4. *Access*: kemudahan dalam memperoleh akses atau layanan, waktu tunggu yang cepat, jam operasional yang relatif panjang termasuk di akhir pekan sabtu dan minggu.
5. *Courtesy*: sopan santun, respek, perhatian, tulus, dan keramahan, ramah tamah, sabar mendengar keluhan pelanggan.
6. *Communication*: penyampaian informasi kepada para konsumen dalam bahasa yang difahami konsumen, mendengarkan dan memperhatikan suara konsumen, menyesuaikan bahasa kepada kebutuhan konsumen yang berbeda, menjelaskan perihal layanan atau jasa yang ditawarkan, dan bagaimana masalah-masalah yang timbul akan diatasi.

7. *Credibility*: kepercayaan, keandalan, kejujuran, reputasi perusahaan, karakteristik pribadi dari karyawan perusahaan.
8. *Security*: bebas dari bahaya, resiko, atau keraguan, keamanan fisik, keamanan finansial, kerahasiaan.
9. *Understanding the customer*: memahami konsumen, berusaha mengerti kebutuhan konsumen, belajar memahami kebutuhan konsumen yang spesifik, memberikan perhatian pribadi, memperhatikan langganan yang baru maupun reguler dan royal.
10. *Assurance*: memiliki sumber daya manusia dan teknologi serta fasilitas untuk memberikan jaminan memenuhi kebutuhan konsumen dengan jasa purnajual jangka panjang, bukan sesaat saja sewaktu menyerahkan barang.
11. *Tangibles*: bukti fisik adanya jasa (service); fasilitas fisik; penampilan personil atau karyawan; perangkat (*tools*) untuk menyediakan jasa atau layanan, pelayanan jasa dengan kemudahan, efektifitas dan efisiensi bagi konsumen, dan servis yang melekat pada produk.

Menurut Fitzsimmons dan Fitzsimmons dalam Sinambela (2008: 7-8) terdapat lima indikator pelayanan publik yaitu :

1. *Tangibles* yaitu penyediaan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya yang memadai.
2. *Reliability* yaitu pemberian pelayanan yang tepat dan benar.

3. *Responsiveness* yaitu adanya keinginan untuk melayani konsumen dengan cepat.
4. *Assurance* yaitu adanya perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan.
5. *Emphaty* yaitu adanya kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

Menurut Hardjosoedarmo (2005: 49-50) secara umum pengertian mutu adalah karakteristik produk atau jasa yang ditentukan oleh pemakai atau pengguna (*customer*) yang diperoleh melalui pengukuran proses serta melalui perbaikan yang berkelanjutan dan berkesinambungan. Selanjutnya Edward Deming (1986) dalam Hardjosoedarmo (2005: 49-50) mengatakan kualitas adalah “*a predictable degree of uniformity and dependability at a low cost , suited to the market*”. Sedang Joseph M. Juran (1989) mengatakan “*fitness for use, as judged by the user*”. Kemudian Philip B. Crosby (1979) mengatakan “*conformance to requirements*”, dan Armand V. Feigenbaum (1956) mengatakan “*full customer satisfaction*”. Deming mengatakan tentang mutu sebagai berikut: “*The difficulty in defining quality is to translate future needs of the user into measurable characteristics, so that a product can be designed and turned out to give satisfaction at a price that the user will play*”.

Kualitas sulit bahkan tidak dapat didefinisikan apabila tidak dikaitkan dengan suatu konteks tertentu. Mutu adalah suatu karakteristik atau atribut daripada sesuatu. Jadi untuk mendefinisikan mutu, terlebih dahulu harus kita tentukan “sesuatu” itu. Misalnya “reliability” adalah karakteristik mutu sebuah mobil. Selanjutnya karakteristik mutu suatu surat adalah kejelasan isinya atau panjangnya surat.

Mutu juga merupakan penilaian subyektif daripada “customer”. Penilaian ini ditentukan oleh persepsi “customer” terhadap produk atau jasa. Persepsi tersebut dapat berubah karena pengaruh misalnya, iklan yang efektif, reputasi suatu produk atau jasa tertentu, pengalaman, teman dan lain-lain.

Beberapa contoh karakteristik mutu Menurut Hardjosoedarmo (2005: 52) adalah sebagai berikut:

1. *Performance*: Karakteristik kerja pokok. Misalnya, kecepatan kapal laut, kecepatan mobil melebihi 100 km perjam.
2. *Timeliness*: Terjadi pada suatu waktu yang wajar. Misalnya, dalam yang dibutuhkan dalam suatu antrean, waktu untuk perbaikan total, waktu penyediaan suku cadang dalam waktu 48 jam.
3. *Reliability*: Panjangnya waktu kerja dan kerusakan. Misalnya, waktu rata-rata antara kerusakan (Mean Time Between Failures: MTBF).

4. *Durability*: Panjangnya waktu sebelum perlu penggantian atau reperasi. Misalnya, panjangnya waktu sebelum roda F-14 (Tomcat) perlu diganti atau direperasi.
5. *Aesthetis*: Karakteristik yang berkaitan dengan panca indera. Misalnya, keindahan, kebersihan, keberhasilan, ketenangan.
6. *Personal interface*: Hubungan antar manusia. Misalnya, profesionalisme, kesopanan.
7. *Perception*: Ukuran atau kesimpulan tindak yang langsung mengenai dimensi atau reputasi. Misalnya, nilai reputasi suatu organisasi.
8. *Easy of use*: mudah penggunaannya atau bebas dari kesukaran penggunaan. Misalnya, buku pedoman, alat tertentu.
9. *Features*: Ciri-ciri khusus. Misalnya, *power window* pada sebuah mobil.
10. *Conformance to specification*: Derajat di mana suatu desain produk dan karakteristik kerja produk tersebut sesuai standar yang ditentukan.
11. *Consistency*: Sepanjang waktu, sama dan tetap konstan. Misalnya, sesuai dokumentasi, iklan, batas waktu atau standar industri.
12. *Uniformity*: Identik, tanpa variasi. Misalnya, persentase stabil siswa yang berhasil menyelesaikan pendidikan, tebal yang sama daripada lapisan emas.
13. *Serviceability*: Penyelesaian persoalan dan penanganan keluhan.

14. *Accuracy*: Derajat benarnya suatu kuantitas atau pernyataan. Misalnya, jumlah barang yang diterima tepat seperti jumlah yang diminta.

Menurut Tjiptono *et al* (2005:3) walaupun tidak ada definisi tentang kualitas yang diterima secara universal, dari definisi-definisi yang ada terdapat beberapa kesamaan, yaitu dalam elemen-elemen sebagai berikut:

1. Kualitas meliputi usaha atau kegiatan untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
2. Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan.
3. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah (misalnya apa yang dianggap merupakan kualitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas pada masa mendatang).

Dengan berdasarkan elemen-elemen tersebut, Goetsch dan Davis (1994, p. 4) dalam Tjiptono *et al* (2005 : 4) membuat definisi tentang kualitas yang lebih luas cakupannya. Definisi tersebut adalah menyebutkan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Menurut Tjiptono (2005: 1-2) keanekaragaman makna istilah *service* juga dijumpai dalam kosakata bahasa Inggris. Kamus bergengsi

*Oxford Advanced Learner's Dictionary* (2000), misalnya, mendaftar 16 definisi berbeda untuk istilah *service*. Beberapa diantaranya menyebutkan bahwa *service* adalah: sistem yang menyediakan sesuatu yang dibutuhkan publik, diorganisasikan oleh pemerintah atau perusahaan swasta (contohnya jasa ambulans, bis, dan telepon); organisasi yang menyediakan sesuatu kepada publik atau melakukan sesuatu bagi pemerintah (contohnya *prison service*, *civil service*, *diplomatic service*, *fire service*, *health service*, *secret service*, *security service*, dan *social service*); bisnis yang pekerjaannya berupa melakukan sesuatu bagi pelanggan tapi tidak menghasilkan barang (contohnya, jasa finansial, perbankan, dan asuransi); ketrampilan atau bantuan tertentu yang bisa ditawarkan seseorang; dan kondisi atau posisi menjadi pelayan atau pembantu (*servant*).

Dalam literatur manajemen menurut Fandy (2005: 2) ditemukan setidaknya empat lingkup definisi konsep *service*. Pertama, *service* menggambarkan berbagai subsektor dalam kategorisasi aktivitas ekonomi, seperti transportasi, finansial, perdagangan ritel, personal *service*, kesehatan, pendidikan, dan layanan publik. Dimana ruang lingkungannya adalah industri. Kedua, *service* dipandang sebagai produk intangible yang hasilnya lebih berupa aktivitas ketimbang obyek fisik, meskipun dalam kenyataannya bisa saja produk fisik dilibatkan (umpamanya makanan dan minuman di restoran dan pesawat di jasa penerbangan).

Maka, dalam hal ini ruang lingkungannya adalah tawaran produk. Ketiga, service menggambarkan proses, yang mencakup penyampaian produk utama, interaksi personal, kinerja dalam arti luas (termasuk di dalamnya drama dan ketrampilan), serta pengalaman layanan. Keempat, service bisa direfleksikan sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama, yakni *service operations* yang kerap kali tidak tampak atau tidak diketahui keberadaannya oleh pelanggan (*back office* atau *backstage*) dan *service delivery* yang biasanya tampak (*visible*) atau diketahui pelanggan (sering disebut pula *front office* atau *frontstage*).

Definisi yang sangat simpel diberikan oleh Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby (1977: 448) dalam (Ratminto, 2005 : 2-3) “Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan”. Ini adalah definisi yang paling simpel. Sedangkan definisi yang lebih rinci diberikan oleh Gronroos (1990:27) dalam (Ratminto, 2005 : 2-3) sebagaimana dikutip dibawah ini: “Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian kegiatan yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan”

Dari dua definisi tersebut di atas dapat diketahui bahwa ciri pokok pelayanan adalah tidak kasat mata (tidak dapat diraba) dan melibatkan upaya manusia (karyawan) atau peralatan yang lain yang disediakan oleh perusahaan penyelenggara pelayanan

Definisi pelayanan publik menurut Lembaga Administrasi Negara RI (2006:7-9) adalah bentuk pelayanan yang ditujukan untuk kepentingan masyarakat yang dilakukan oleh organisasi non profit. Pelayanan publik terutama diberikan untuk hal-hal yang sifatnya mendasar seperti pendidikan, sosial, keamanan dan ketertiban, lingkungan, perekonomian, kependudukan, ketenagakerjaan dan pertanahan.

Berdasarkan jenis pelayanan yang dapat disediakan, penyediaan pelayanan publik dibedakan menjadi dua yaitu :

1. Pelayanan publik dimana penyelenggaraannya dapat dilakukan bersama-sama antara pemerintah dan swasta, akan tetapi kewajiban utama tetap di pemerintah seperti pelayanan pendidikan, kesehatan, perhubungan dll.
2. Pelayanan publik yang dapat dikelola oleh pemerintah, biasanya lebih bersifat pengaturan seperti bentuk pelayanan perijinan.

Menurut KepMenPAN No 63 tahun 2003 pelayanan publik dapat diklasifikasikan ke dalam tiga kelompok yaitu :

1. Kelompok pelayanan administratif, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dll. Misalnya KTP, Akte Kelahiran, Akte Kematian, SIM, STNK, BPKB, IMB, Paspor dll.
2. Kelompok pelayanan barang yaitu : pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/ jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, tenaga listrik, air bersih dll
3. Kelompok pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai jasa yang dibutuhkan oleh publik misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi dll.

Lukman S (1999:10) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah kegiatan pelayanan yang diberikan kepada seseorang atau orang lain, organisasi pemerintah / swasta (sosial, politik, LSM,dll) sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kualitas pelayanan sektor publik adalah pelayanan yang memberikan kepada masyarakat sesuai dengan standar pelayanan dan azas-azas pelayanan publik atau pelanggan. Kualitas pelayanan juga bermakna pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam pemberian layanan. Standar pelayanan adalah

ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik.

### **b. Definisi Pendidikan**

Sagala Syaiful (2007 :1) mengatakan pendidikan adalah sebuah karya atau upaya bersama yang berlangsung dalam suatu pola kehidupan insani tertentu. Menurut *Webster's News World Dictioary* (1962) dalam Syaiful Sagala (2007 :1) menyebutkan bahwa pendidikan merupakan proses pelatihan dan pengembangan pengetahuan, ketrampilan, pikiran, wawasan, karakter, dan sebagainya melalui lembaga pendidikan formal seperti sekolah atau madrasah.

Pendidikan juga dapat diartikan sebagai suatu proses usaha sadar dari manusia dewasa akan kemanusiannya dalam membimbing, melatih, mengajar, mengarahkan, memotivasi dan menanamkan nilai-nilai atau *value* dan dasar-dasar pandangan hidup kepada generasi muda agar menjadi manusia yang sadar dan bertanggung jawab atas tugas-tugas hidupnya sebagai manusia seutuhnya, sesuai dengan sifat hakiki dan ciri-ciri kemanusiannya. Dengan kata lain proses pendidikan merupakan serangkaian usaha untuk membimbing, mengarahkan, dan membina potensi hidup manusia yang berupa kemampuan dasar dan kehidupan pribadinya sebagai makhluk individu dan makhluk sosial serta dalam

hubungannya dengan alam sekitarnya agar menjadi pribadi yang utuh dan bertanggung jawab (Jalaludin dan Abdulloh Idi, 2009)

Menurut An-Nahlawi (1989:32-33) dalam Daryanto (1996:5) pendidikan memiliki beberapa kriteria yaitu :

1. Pendidikan merupakan proses yang mempunyai tujuan, sasaran dan objek.
2. Pendidik yang mutlak dan hakiki hanyalah Sang Kholik yaitu Allah, Pencipta fitrah dan Pemberi berbagai potensi pada diri mahluk ciptaannya. Dialah yang menurunkan hukum dan tahapan perkembangan serta interaksinya, dan hukum-hukum untuk mewujudkan kesempurnaan, kebaikan serta kebahagiaannya.
3. Pendidikan menuntut adanya langkah-langkah yang secara bertahap harus dilalui oleh berbagai kegiatan pendidikan dan pengajaran, sesuai urutan yang telah disusun secara sistematis. Peserta didik harus melakukan tahapan kegiatan tersebut fase demi fase.
4. Pelaksanaan pendidikan harus mengikuti aturan penciptaan dan pengadaan yang diturunkan oleh Allah SWT, dengan mengikuti syara' dan Dien Allah.

Sukmadinata (2008: 24-25) mengatakan bahwa pendidikan merupakan aktifitas atau kegiatan dalam rangka mengoptimalkan perkembangan potensi, kecakapan dan karakteristik pribadi peserta didik.

Kegiatan pendidikan diorientasikan pada pencapaian tujuan-tujuan tertentu yang disebut tujuan pendidikan. Pendidikan juga merupakan suatu kegiatan yang berintikan hubungan atau interaksi antara peserta didik dengan para pendidik serta berbagai sumber pendidikan. Interaksi tersebut dalam berlangsung dalam situasi pergaulan (pendidikan), pengajaran, latihan serta bimbingan. Beberapa segi afektif dapat dikembangkan dalam pergaulan antara peserta didik dengan para pendidik seperti nilai-nilai, sikap, minat, motivasi, disiplin diri, kebiasaan dll.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa pendidikan dapat diartikan sebagai suatu proses kegiatan atau usaha yang dilakukan secara sadar oleh manusia dewasa dalam rangka membimbing, melatih, mengajar, mengarahkan, memotivasi dan menanamkan nilai-nilai atau *value* dan dasar-dasar pandangan hidup kepada peserta didik guna membina potensi dan sumber daya manusia yang berupa kemampuan dasar dalam kehidupan pribadinya sebagai makhluk individu dan makhluk sosial serta dalam hubungannya dengan alam sekitarnya agar menjadi pribadi yang utuh dan bertanggung jawab. Oleh karena itu menghasilkan out put berupa individu yang berkepribadian, tanggung jawab, berperilaku baik, cerdas, kompetitif maka dibutuhkan sebuah lembaga pendidikan yang berkualitas. Pendidikan yang bermutu dapat dilihat dari beberapa aspek seperti kualitas layanan yang diberikan oleh

penyelenggara pendidikan sebagai penyedia layanan pendidikan kepada peserta didik sebagai pengguna layanan pendidikan. Kualitas layanan pendidikan akan menggambarkan tingkatan, taraf atau derajat baik buruknya suatu layanan pendidikan yang diberikan oleh penyelenggara pendidikan kepada pengguna pelayanan pendidikan dalam suatu lembaga pendidikan formal baik yang berstatus swasta atau negeri.

Layanan pendidikan mencakup beberapa aspek seperti kaitannya dengan proses pembelajaran, guru, mutu lulusan dan lain-lain. Menurut Suwardi (2007:1), proses pembelajaran sangat terkait dengan berbagai komponen yang sangat kompleks. Antara komponen yang satu dengan komponen lainnya memiliki hubungan yang bersifat sistemik, maksudnya masing-masing komponen memiliki peranan sendiri-sendiri tetapi memiliki hubungan yang saling terkait. Sedangkan Suharsini Arikunto (2007) mengatakan bahwa masing-masing komponen dalam proses pembelajaran perlu dikelola secara baik. Tujuannya agar masing-masing komponen tersebut dapat dimanfaatkan secara optimal. Hal ini akan terwujud jika guru sebagai desainer pembelajaran memiliki kompetensi manajemen pembelajaran. Secara sederhana manajemen pembelajaran dapat diartikan usaha untuk mengelola sumber daya yang digunakan dalam pembelajaran, sehingga tujuan pembelajaran dapat dicapai secara efektif dan efisien.

Guru merupakan komponen penting dalam kegiatan belajar mengajar. Kepada guru diserahkan untuk “digarap” suatu masukan “bahan mentah” berupa siswa yang menginginkan pengetahuan, ketrampilan dan sikap-sikap baik yang akan digunakan oleh mereka untuk menghadapi masa depan dalam kehidupannya.

Mutu lulusan akan sangat tergantung kepada mutu masukan-masukan instrumental, dan proses itu sendiri. Dengan demikian kemampuan awal murid, latar belakang murid, keadaan orang tua murid, sebagai masukan mentah. Mutu juga tergantung pada mutu guru, mutu sarana dan prasarana, mutu dan iklim kerja di antara guru dan murid, guru dengan guru, serta guru dengan kepala sekolah, sebagai masukan instrumental. Kesemuanya menentukan kualitas proses belajar mengajar, yang pada gilirannya sangat menentukan kualitas lulusan itu. hal tersebut dapat diketahui dari berbagai hasil penelitian tentang unjuk kerja sekolah dan murid (Suryosubroto B. 2005:19)

Jadi kualitas layanan pendidikan akan menggambarkan derajat atau tingkatan sejauh mana sebuah lembaga pendidikan sebagai penyedia layanan dapat memberikan layanan pendidikan kepada peserta didik sebagai pengguna layanan.

## B. Kerangka Berfikir

