

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Hasil Penelitian Terdahulu**

Untuk memperkuat landasan teori dan konteks penelitian, penulis merujuk pada berbagai hasil penelitian terdahulu yang relevan, di antaranya adalah sebagai berikut:

1. **Siti Mujahadah, 2020.** Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.

Dengan judul penelitian **“Kualitas Layanan Pendidikan Bagi Anak Berkebutuhan Khusus (ABK) Di SDN Inklusi Banjang 2 Kecamatan Banjang Kabupaten Hulu Sungai Utara”**. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan teknik reduksi data, penyajian data, dan verifikasi/penarikan simpulan. Untuk mengupayakan keabsahan data, dilakukan uji kredibilitas data yang meliputi perluasan pengamatan, peningkatan persistensi, triangulasi, analisis kasus negatif, penggunaan bahan referensi, dan melakukan member check. Hasil penelitian menunjukkan bahwa di SDN Inklusi Banjang 2, mutu layanan pendidikan belum terlaksana dengan baik. Pertama, dari segi bukti fisik, penyediaan sarana dan prasarana serta sumber daya manusia belum terkelola dengan baik, dengan fasilitas dan peralatan pendukung yang belum memadai, kekurangan guru khusus inklusif, beberapa guru memiliki latar belakang pendidikan yang tidak relevan, tidak tersedianya tenaga administrasi sekolah, dan tenaga ahli yang dibutuhkan belum hadir. Kedua, dari segi

keandalan, ketersediaan perangkat kurikulum dan prosedur kerja kurang baik; kurikulum pembelajaran belum dimodifikasi secara optimal, dan kurangnya koordinasi dan kolaborasi antara kepala sekolah, guru, tenaga administrasi sekolah, program pendampingan, dan layanan bantuan khusus untuk anak berkebutuhan khusus (ABK). Ketiga, dari segi daya tanggap, kecepatan dan ketepatan layanan masih kurang; beberapa guru masih ceroboh dalam mengidentifikasi siswa untuk memahami latar belakang dan kebutuhan mereka, dan desain kurikulum belum didukung oleh bahan ajar yang memadai sesuai dengan keragaman potensi dan kondisi siswa. Keempat, dari segi jaminan, kemampuan membangun kepercayaan pelanggan dan kesantunan sudah baik; Guru bertanggung jawab dalam memberikan jaminan non diskriminasi selama proses pembelajaran, didukung oleh guru dan staf administrasi yang berbicara dengan sopan kepada siswa. Kelima, dalam hal empati, sikap ramah, dan kemampuan memahami kebutuhan siswa, guru, orang tua, dan masyarakat telah diperhatikan dalam proses pembelajaran.

2. **Dwi Sandra, 2023.** Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Dengan judul penelitian **“Analisis Kualitas Pelayanan Pendidikan Bagi Anak-Anak Penyandang Disabilitas Di Kota Pekanbaru”**. Penelitian ini di latar belakang karena ada sekolah khusus bagi anak penyandang disabilitas, anak penyandang disabilitas mempunyai hak dan kewajiban yang sama sebagai warga negara. Dalam hal pelayanan pendidikan, anak penyandang disabilitas memiliki akses yang sama untuk mendapatkan pelayanan di segala bidang termasuk bidang pendidikan. Penelitian ini

bertujuan untuk mengetahui aksesibilitas penyandang disabilitas dalam pelayanan di bidang pendidikan serta mengetahui tanggapan orang tua anak-anak penyandang disabilitas terhadap pelayanan pendidikan tersebut. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan pendidikan bagi anak-anak penyandang disabilitas dalam pelayanan bidang pendidikan di Kota Pekanbaru Khusus nya Sekolah Luar Biasa Pelita Nusa dan Sekolah Luar Biasa Panam Malsa berbeda-beda tiap dimensi. Pada dimensi Tangibles, semua aspek menunjukkan pelayanan pendidikan baik. Dimensi Reliability juga menunjukkan pelayanan pendidikan kepada anak-anak penyandang disabilitas yang baik karena semua aspek yang ada termasuk ke dalam pelayanan yang baik. Dimensi Assurance menunjukkan pelayanan yang baik. Dimensi Empathy juga menunjukkan kesimpulan cukup baik dikarenakan perhatian bagi anak serta pengajar tenaga pendidik sudah cukup terfasilitasi. Berbeda dengan empat dimensi sebelumnya, dimensi responsiveness menunjukkan pelayanan yang kurang baik. Dalam hal pelayanan pendidikan, masih ada nya beberapa tenaga pendidik yang belum mendapatkan sertifikasi khusus yang mana hal ini sangat penting agar dapat memenuhi standarisasi bagi tenaga profesional dalam pelayanan pendidikan bagi anak-anak penyandang disabilitas.

## **B. Tinjauan Teoritis**

### **1. Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan publik atau pelayanan umum Merujuk pada berbagai bentuk jasa, baik berupa barang maupun jasa publik, yang menjadi kewajiban dan tanggung jawab instansi pemerintah di tingkat pusat, daerah,

serta Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah. Jasa ini diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat serta melaksanakan ketentuan peraturan-undangan yang berlaku.

Dalam konteks pelayanan, terdapat dua istilah penting yaitu melayani dan pelayanan. Melayani diartikan sebagai tindakan membantu dalam menyiapkan atau mengurus sesuatu yang dibutuhkan oleh orang lain, sedangkan pelayanan adalah upaya untuk memenuhi kebutuhan tersebut.

Menurut Sampara, dalam buku Trisantosa I.N, *et al* (2022:52-53) Pelayanan adalah suatu proses yang melibatkan interaksi langsung antara individu dengan individu lain atau dengan mesin secara fisik, yang dirancang untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Sedangkan Menurut Moenir, Pelayanan publik merupakan proses yang melibatkan individu atau kelompok dalam memanfaatkan berbagai sumber daya secara sistematis dan terstruktur, dengan tujuan memenuhi hak serta kepentingan masyarakat secara optimal.

R.A Supriyono (Handayani R. 2023:122-123) Dikatakan bahwa pelayanan adalah aktivitas yang dilakukan oleh suatu organisasi untuk memenuhi kebutuhan konsumen dan menciptakan pengalaman khusus. Pelayanan yang berkualitas akan menghasilkan kepuasan konsumen, yang menjadi faktor utama dalam menarik minat mereka untuk menggunakan jasa yang disediakan.

Thoha (1991:59), dalam buku Ismaya N, *et al* (2021:50) Bantuan dan kemudahan yang diberikan oleh seseorang, kelompok, atau lembaga tertentu yang ditujukan kepada masyarakat dengan tujuan untuk mendukung dan mempermudah mereka dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu secara efektif dan efisien. Pemberian bantuan ini dilakukan sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sekaligus mendorong tercapainya sasaran yang telah ditetapkan oleh pemberi bantuan maupun oleh penerima manfaat dalam konteks tertentu

Menurut Kamus Bahasa Indonesia (Hardiansyah 2018: 13) Pelayanan memiliki tiga makna, (1) perihal atau cara melayani, (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan uang, (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan

perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai proses penyelenggaraan berbagai fasilitas dan layanan yang bertujuan memenuhi kebutuhan bersama masyarakat. Kebutuhan tersebut meliputi hal-hal mendasar yang harus dimiliki setiap individu, seperti dalam bidang pendidikan, kesehatan, dan sektor kehidupan lainnya yang merupakan hak setiap orang.

Dalam konteks pelayanan publik, penting untuk mengutamakan kepentingan masyarakat, mempermudah dan mempercepat proses pelayanan, serta memberikan kepuasan atas layanan yang telah diberikan. Oleh karena itu, secara teori, tidak ada yang lebih utama selain pemerintah bekerja sebaik-baiknya untuk kesejahteraan masyarakat dan anggotanya. Pelayanan tersebut pada dasarnya bertujuan memberikan manfaat dan kepuasan bagi orang lain.

## 2. Jenis Pelayanan Publik

Dalam buku Saragih L, *et al* (2024:4-5) Berikut adalah berbagai jenis pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah atau lembaga publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Contoh-contoh jenis pelayanan publik yang umum antara lain:

### a. Pendidikan

Pelayanan pendidikan ini mencakup penyediaan fasilitas pendidikan formal seperti sekolah dan universitas, serta program pendidikan nonformal, misalnya kursus dan pelatihan.

b. Kesehatan

Layanan Kesehatan ini meliputi layanan kesehatan primer, rumah sakit, puskesmas, klinik, program imunisasi, serta berbagai program kesehatan masyarakat.

c. Keamanan dan perlindungan

Termasuk layanan kepolisian, pemadam kebakaran, dan penegak hukum untuk menjaga ketertiban dan keamanan masyarakat.

d. Pelayanan Sosial

Pelayanan sosial meliputi bantuan sosial, bantuan program untuk keluarga miskin, tunjangan anak, dukungan bagi penyandang disabilitas, serta layanan bagi anak-anak yang kurang beruntung.

e. Infrastruktur

Pelayanan mencakup pembangunan dan pemeliharaan infrastruktur seperti jalan raya, jembatan, transportasi umum, penyediaan air bersih, sanitasi, dan energi listrik.

f. Pelayanan Administrasi

Meliputi layanan administrasi seperti pembuatan dokumen identitas dan berbagai proses administrasi lainnya. KTP, Kartu Keluarga, Paspor, izin bisnis, dan layanan terkait administrasi kependudukan.

g. Pariwisata dan Budaya

Mencakup kegiatan promosi pariwisata, perlindungan warisan budaya, dan penyediaan fasilitas rekreasi untuk masyarakat.

h. Lingkungan Hidup

Termasuk pengelolaan serta perlindungan lingkungan, pengelolaan

limbah, dan konservasi sumber daya alam.

i. Keuangan dan Perpajakan

Mencakup layanan berhubungan dengan pajak, penagihan pajak, dan penyediaan layanan keuangan publik seperti bank atau lembaga keuangan daerah.

j. Teknologi Informasi dan Komunikasi

Mengandung penyediaan layanan teknologi informasi dan komunikasi seperti akses internet, *e-government*, dan pengelolaan data publik.

Berdasarkan Kepmenpan Nomor 63 tahun 2004 dalam buku Islah K, *et al* (2024:120) tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik mengelompokkan 3 jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu:

1. Pelayanan Administrasi adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, izin-izin, rekomendasi, dan lain sebagainya.
2. Pelayanan Barang adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan barang berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaian kepada konsumen langsung (sebagai unit ataupun individu) dalam suatu sistem. Kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (fisik) misalnya pelayanan listrik, air bersih, dan pelayanan telepon.

3. Pelayanan jasa adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu yang tertentu. Misalnya pelayanan perbankan, pelayanan pos, dan pelayanan pemadam kebakaran.

### 3. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

Meskipun langkah ini bertujuan mendorong daerah atau sekolah dalam meningkatkan penyelenggaraan pendidikan, pada kenyataannya hal tersebut juga dapat membuka peluang bagi daerah atau sekolah untuk semakin tertinggal apabila potensi daerah dan peran pemangku kepentingan di sekolah kurang mendukung yang menyebabkan sekolah semakin tertinggal jauh dan menyebabkan kualitas pendidikan tidak ada.

Standar dalam pelayanan publik bertujuan untuk memberikan panduan bagi lembaga yang menyediakan layanan publik. Ketika suatu standar ditetapkan untuk layanan publik, hal ini akan memudahkan lembaga tersebut dalam pelaksanaan tugasnya. Menurut Ridwan dan Sudrajat dalam Rachman M, setiap pelaksanaan pelayanan publik perlu memiliki standar yang harus dipublikasikan demi memberikan jaminan kepastian kepada

penerima layanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang diterapkan:

1. Prosedur pelayanan. Prosedur pelayanan yang telah ditetapkan untuk penyedia dan penerima layanan, termasuk dalam hal pengaduan.
2. Waktu penyelesaian. Waktu yang ditentukan mulai dari pengajuan permohonan hingga penyelesaian layanan, termasuk pengaduan.
3. Biaya pelayanan. Biaya atau tarif layanan termasuk rincian yang ditetapkan selama proses pelayanan.
4. Produk pelayanan. Hasil dari pelayanan yang akan diterima sesuai dengan aturan yang berlaku.
5. Sarana dan prasarana. Penyediaan sarana dan prasarana yang cukup oleh penyelenggara layanan publik.
6. Kompetensi petugas. Kemampuan petugas yang memberikan layanan harus ditetapkan dengan tepat berdasar pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang diperlukan

Dalam peraturan menteri pendidikan, kebudayaan, riset, dan teknologi republik Indonesia nomor 32 tahun 2022 tentang standar teknis pelayanan minimal pendidikan yang biasa disebut SPM adalah ketentuan mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar pendidikan yang merupakan urusan pemerintah wajib yang berhak diperoleh setiap peserta didik secara minimal. Berdasarkan pandangan ini, penting bagi pendidikan dasar dan menengah untuk berperan dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia di suatu wilayah. Oleh karena itu, pelaksanaannya perlu dilakukan secara seimbang; tidak boleh terlalu cepat hingga membuat persiapan tidak mencukupi, dan juga tidak boleh terlalu lambat hingga berada di bawah

harapan standar. Dalam hal ini, penerapan minimum service Standard sangat penting sebagai pedoman bagi pemerintah daerah kabupaten/kota dalam memberikan pelayanan pendidikan yang berkualitas dan merata kepada masyarakat. Dengan cara ini, diharapkan standar tersebut dapat memastikan bahwa kualitas pendidikan tetap terjaga.

Model *Servqual* (*Service Quality*) yang di jabarkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) dan digunakan untuk mengukur kualitas layanan berdasarkan lima dimensi indikator yaitu:

#### 1. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Ketersediaan sarana dan prasarana dalam pelayanan, yaitu ketersediaan fasilitas dan infrastruktur dalam pelayanan Mengacu pada ada dan siapnya semua alat, fasilitas, serta infrastruktur yang mendukung kelancaran dan efektivitas pelaksanaan pelayanan. Memenuhi kebutuhan sarana dan prasarana ini sangat penting agar proses pelayanan dapat berjalan dengan baik dan memberikan hasil yang optimal.

#### 2. *Reliability* (Keandalan)

Konsistensi layanan dalam memenuhi harapan masyarakat, yaitu konsistensi dalam pelayanan yang berkaitan dengan kemampuan untuk memenuhi harapan masyarakat secara teratur dan berkelanjutan, sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan diharapkan oleh masyarakat. Ketahanan ini menunjukkan seberapa baik organisasi atau penyedia layanan dapat memberikan pelayanan yang benar, tepat waktu, dapat diandalkan, dan berkualitas dengan stabil, sehingga menciptakan rasa puas yang diterima oleh pelanggan.

### 3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Kecepatan layanan dalam memenuhi permintaan masyarakat merupakan kemampuan penyedia layanan untuk merespon kebutuhan masyarakat dengan cepat dan tepat. Aspek ini mencakup durasi yang diperlukan untuk mempersiapkan, memproses, dan menyelesaikan permintaan, sehingga masyarakat tidak perlu menunggu terlalu lama dan dapat merasa puas dengan layanan yang diterima.

### 4. *Assurance* (Jaminan Keamanan)

Jaminan yang diberikan oleh penyelenggara layanan terhadap kualitas dan keamanan layanan, yaitu Jaminan yang ditawarkan oleh penyelenggara layanan berhubungan dengan layanan keselamatan. Hal ini menunjukkan komitmen untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan standar yang telah ditentukan dan memberikan rasa aman bagi pengguna. Jaminan ini memastikan bahwa layanan berjalan mengikuti standar yang diumumkan, tanpa adanya bahaya, risiko keraguan, serta cacat yang dapat mengganggu kepuasan dan keamanan pelanggan.

### 5. *Empaty* (Empati)

Kemampuan penyelenggara layanan untuk memahami dan memperhatikan kebutuhan masyarakat, yaitu Kemampuan penyedia layanan untuk memahami dan memperhatikan kebutuhan masyarakat menunjukkan bahwa mereka harus mampu mengenali serta cepat dan tepat dalam menanggapi apa yang diinginkan masyarakat, memberikan bantuan dan layanan yang sesuai, serta mewujudkan komunikasi yang

baik dan penuh empati agar masyarakat merasa dihargai dan diperhatikan.

Sedangkan menurut Moenir (2005:197) dalam Rachman M (2021:10-11) menyatakan bahwa agar layanan dapat memuaskan kepada orang atau sekelompok orang yang dilayani, maka si pelaku dalam hal ini petugas, harus dapat memenuhi empat persyaratan pokok, yaitu:

Berikut adalah beberapa standar kualitas atau mutu umum yang diterapkan pada lembaga pendidikan dikutip Nuryani, L.K (2024:27-30):

1. Standar Produk dan Jasa

- a. Kesesuaian dengan spesifikasi.
- b. Kesesuaian dengan tujuan dan manfaat.
- c. Tanpa cacat (*zero effects*).
- d. Selalu baik sejak awal.

2. Standar Pelanggan

- a. Kepuasan pelanggan

Mutu layanan pendidikan di Lembaga Pendidikan atau Sekolah Pemerintah di Indonesia harus memenuhi konsep mutu yang telah ditetapkan melalui Standar Nasional Pendidikan (SNP). Standar Nasional Pendidikan ini menjadi landasan utama dalam merencanakan, melaksanakan, dan mengawasi proses pendidikan agar tercapai tujuan pendidikan nasional yang berkualitas.

Tujuan dari SNP adalah untuk menjamin mutu pendidikan nasional guna mencerdaskan kehidupan bangsa, mengembangkan karakter dan peradaban bangsa yang bermartabat. Standar tersebut

disusun dan ditingkatkan secara sistematis, terarah, dan berkelanjutan sesuai dengan dinamika perubahan di tingkat lokal, nasional, global.

### 3. Standar Kompetensi Lulusan

Salah satu komponen penting dalam SNP adalah Standar Kompetensi Lulusan yang menjadi acuan utama dalam pengembangan berbagai standar lain, seperti standar isi, proses, evaluasi, pendidik dan tenaga kependidikan, sarana dan prasarana, manajemen, serta pembiayaan pendidikan.

Standar Kompetensi Lulusan sendiri merupakan kualifikasi kemampuan yang meliputi sikap, pengetahuan, dan keterampilan yang harus dimiliki atau dicapai oleh peserta didik di jenjang pendidikan dasar dan menengah. Standar kompetensi lulusan mencakup:

- a. Kompetensi Lulusan SD/MI/SDLB/Paket A
- b. Kompetensi Lulusan SMP/MT/SMPLB/Paket B
- c. Kompetensi Lulusan SMA/MA/SMK//MAK/SMALB/Paket C

### 4. Standar Isi

Standar ini menetapkan cakupan materi minimal dan tingkat kompetensi minimal yang harus dicapai untuk memenuhi kompetensi ijazah pada jenjang dan jenis pendidikan tertentu. Standar ini mencakup kerangka dasar dan struktur kurikulum, beban belajar, kurikulum tingkat satuan pendidikan, serta kalender pendidikan. Untuk Program Paket pendidikan, berlaku Standar Isi Kesetaraan.

### 5. Standar Proses Pendidikan

Standar Proses Pendidikan mengatur bahwa proses pembelajaran di

satuan pendidikan harus berlangsung secara interaktif, inspiratif, menyenangkan, dan menantang, serta memotivasi peserta didik untuk berpartisipasi aktif. Proses tersebut juga harus memberi ruang yang cukup bagi prakarsa, kreativitas, dan kemandirian peserta didik, sesuai dengan hak, minat, dan perkembangan fisik serta psikologis mereka. Dalam pelaksanaan proses pembelajaran, pendidik wajib memberikan keteladanan. Setiap satuan pendidikan perlu melakukan perencanaan, pelaksanaan, penilaian hasil, serta pengawasan proses pembelajaran agar proses tersebut berjalan secara efektif dan efisien.

#### 6. Standar Pendidik dan Tenaga Kependidikan

Sedangkan Standar Pendidik dan Tenaga Kependidikan mengharuskan pendidik memiliki kualifikasi akademik dan kompetensi sebagai agen pembelajaran, serta sehat jasmani dan rohani untuk menjalankannya dengan baik. Kemampuan untuk mewujudkan tujuan pendidikan nasional tergantung pada kualifikasi akademik yang harus dipenuhi oleh seorang pendidik, yang dibuktikan melalui ijazah dan/atau sertifikat keahlian sesuai ketentuan peraturan-undangan yang berlaku. Kompetensi pendidik sebagai agen pembelajaran pada jenjang pendidikan dasar, menengah, dan pendidikan anak usia dini mencakup:

- a. Kompetensi pedagogik
- b. Kompetensi kepribadian
- c. Kompetensi profesional
- d. Kompetensi sosial.

#### 7. Standar Sarana Prasarana

Setiap satuan pendidikan wajib menyediakan sarana dan prasarana yang meliputi perabotan, peralatan pendidikan, media pembelajaran, buku serta sumber belajar lainnya, bahan habis pakai, dan perlengkapan lainnya yang diperlukan agar proses pembelajaran dapat berjalan secara berkesinambungan dan efektif.

#### 8. Standar Pengelolaan

- a. Standar pengelolaan oleh satuan pendidikan
- b. Standar pengelolaan oleh pemerintah daerah
- c. Standar pengelolaan oleh pemerintah

#### 9. Standar Pembiayaan Pendidikan

Pembiayaan pendidikan terdiri atas:

- a. Pembiayaan pendidikan meliputi biaya investasi satuan pendidikan yang mencakup penyediaan sarana dan prasarana, pengembangan sumber daya manusia, serta modal kerja yang diperlukan.
- b. Biaya pribadi mencakup biaya pendidikan yang harus dikeluarkan oleh peserta didik agar dapat mengikuti proses pembelajaran secara teratur dan berkelanjutan. Biaya operasional satuan pendidikan meliputi gaji pendidik dan tenaga kependidikan, termasuk segala tunjangan yang melekat pada gaji tersebut. Selain itu, biaya ini juga mencakup bahan atau peralatan pendidikan yang habis pakai. Biaya operasional pendidikan tidak langsung mencakup biaya daya listrik, udara, jasa telekomunikasi, pemeliharaan sarana dan prasarana, lembur, transportasi, konsumsi, pajak, asuransi, dan biaya lainnya.

#### 10. Standar Penilaian Pendidikan

Standar penilaian pendidikan pada jenjang pendidikan dasar

terdiri dari penilaian hasil belajar oleh pendidik, penilaian hasil belajar oleh satuan pendidikan, serta penilaian hasil belajar oleh Pemerintah. Sedangkan pada jenjang pendidikan tinggi, penilaian hasil belajar dilakukan oleh pendidik dan satuan pendidikan tinggi. Penilaian pendidikan pada jenjang pendidikan tinggi diatur oleh masing-masing perguruan tinggi sesuai peraturan dengan peraturan-undangan yang berlaku.

#### 4. Kualitas Pelayanan

Kata "kualitas" mengandung banyak pengertian, menurut Kamus Bahasa Indonesia dalam buku Hardiansyah (2018:54) kualitas berarti (1) tingkat baik buruknya sesuatu, (2) derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan, dsb.); atau mutu.

Pengertian kualitas menurut Tjiptono (1997) dalam buku (Hardiansyah 2018:54-56) adalah: (1) Kesesuaian dengan persyaratan; (2) Kecocokan untuk pemakaian, (3) Perbaikan berkelanjutan; (4) Bebas dari kerusakan/cacat; (5) Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat, (6) Melakukan segala sesuatu secara benar, (7) Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan. Konsep kualitas pelayanan dapat dipahami melalui perilaku konsumen (*consumer behavior*), yaitu suatu perilaku yang dimainkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan, dan mengevaluasi suatu produk maupun pelayanan yang diharapkan dapat memuaskan kebutuhan mereka.

Sulistyan *et al.*, (2017) dikutip dalam buku Sunengsih C, *et al* (2025:115). Kualitas layanan dalam bidang pendidikan memiliki dampak yang sangat penting terhadap persepsi individu sebagai pelanggan, dimana hal ini mencerminkan citra institusi yang memiliki nilai sosial signifikan dan tidak semata-mata dapat disamakan dengan hubungan komoditas pasar. Sebuah perguruan tinggi sebagai lembaga pendidikan tinggi berkewajiban untuk menetapkan standar kualitas layanan yang mampu menjamin mutu

layanan yang baik. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan daya saing dan mutu pendidikan dengan mengoptimalkan proses pencapaian tujuan pendidikan, khususnya melalui peningkatan kualitas layanan akademik serta menghasilkan sumber daya manusia berkualitas yang dapat dipercaya.

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk, berkualitas atau tidak. Berkenaan dengan hal tersebut, Zeithaml *et al.* (1990) dalam buku Hardiansyah (2018:55-56) mengatakan bahwa:

*SERVQUAL is an empirically derived method that may be used by a services organization to improve service quality. The method involves the development of an understanding of the perceived service needs of target customers. These measured perceptions of service quality for the organization in question, are then compared against an organization that is "excellent." The resulting gap analysis may then be used as a driver for service quality improvement.*

SERVQUAL merupakan suatu metode yang diturunkan secara empiris yang dapat digunakan oleh organisasi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Metode ini meliputi pengembangan pemahaman mengenai kebutuhan layanan yang dirasakan oleh pelanggan. Ini diukur dari persepsi kualitas layanan bagi organisasi yang bersangkutan, kemudian dibandingkan terhadap sebuah organisasi yang "sangat baik." Analisis kesenjangan yang dihasilkan kemudian dapat digunakan sebagai panduan untuk peningkatan kualitas layanan.

## 5. Asas-asas Pelayanan

Setiap penyelenggara pelayanan publik sudah seharusnya memenuhi asas-asas pelayanan publik. Pelayanan publik harus memberikan layanan terbaik bagi masyarakat. Untuk itu sebagai standar pelayanan publik harus sesuai dengan asas-asas dan aturan hukum.

Asas-asas pelayanan publik dapat dilihat dalam Keputusan Menpan Nomor 63 tahun 2003 di antaranya:

1. Transparansi. Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
2. Akuntabilitas. Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
3. Kondisional. Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas;
4. Partisipatif. Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat,
5. Kesamaan Hak. Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi;
6. Keseimbangan hak dan kewajiban. Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Dapat dilihat dari aturan di atas bahwa asas-asas pelayanan publik tidak hanya membutuhkan komitmen penyelenggara pelayanan publik, tetapi juga membutuhkan komitmen yang dapat mendorong untuk melibatkan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Karena sudah ada dalam sebuah aturan maka implementasi dan bentuk-bentuk partisipasi masyarakat harus diwujudkan secara nyata.

Sedangkan terdapat dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik tersebut berdasarkan pada:

1. Kepentingan umum
2. Kepastian hukum
3. Kesamaan hak
4. Keseimbangan hak dan kewajiban
5. Keprofesionalan
6. Partisipatif
7. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif
8. Keterbukaan
9. Akuntabilitas
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
11. Ketepatan waktu, dan
12. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

Untuk itu asas-asas layanan ini harus diimplementasikan dalam seluruh penyelenggaraan pelayanan publik, karena telah terdapat dasar hukum yang rinci terdapat pelaksanaan layanan publik.

## 6. Pendidikan Nasional

### a. Pengertian Pendidikan

Secara etimologi, pendidikan berasal dari kata "*paedagogie*" dari bahasa Yunani, terdiri dari kata "*poes*" artinya anak dan "*agogos*" artinya membimbing. Jadi *paedagogie* berarti bimbingan yang diberikan kepada anak. Dalam bahasa Romawi pendidikan berasal dari kata "*educate*" yang berarti mengeluarkan sesuatu yang berada dari dalam. Sedangkan dalam bahasa Inggris pendidikan diistilahkan dengan kata "*to educate*" yang berarti memperbaiki moral dan melatih intelektual. Bangsa Jerman

melihat pendidikan sebagai *Erziehung* yang setara dengan *educare*, yakni membangkitkan kekuatan terpendam atau mengaktifkan kekuatan atau potensi anak. Dalam bahasa Jawa, pendidikan berarti *panggulawentah* (pengolahan), mengolah, mengubah kejiwaan, mematangkan perasaan, pikiran, kemauan dan watak, mengubah kepribadian sang anak.

Menurut Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta ketrampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara.

Ahmadi dan Uhbiyati (2007: 70) dikutip dalam buku Hidayat R & Abdillah (2019: 24) Pendidikan pada dasarnya adalah suatu aktivitas yang dilakukan secara sadar dan sengaja, penuh dengan tanggung jawab orang dewasa terhadap anak, yang menciptakan interaksi antara keduanya agar anak dapat mencapai kedewasaan yang diharapkan secara berkelanjutan

Theodore Brameld dalam buku Husamah, *et al* (2019:31) Pendidikan memiliki fungsi yang sangat luas, yaitu sebagai pengayom dan agen perubahan yang menjadikan kehidupan masyarakat menjadi lebih baik. Selain itu, pendidikan juga berperan membimbing masyarakat baru agar dapat memahami dan menjalankan tanggung jawab bersama dalam kehidupan sosial. Dengan demikian, pendidikan bukan sekedar proses belajar yang berlangsung di sekolah, melainkan merupakan proses pembelajaran berkesinambungan yang terjadi dalam seluruh aktivitas sosial. Proses ini memungkinkan manusia untuk tetap eksis dan berkembang secara optimal.

Pendidikan dapat dipahami sebagai suatu usaha yang dilakukan secara sadar dan terencana dengan tujuan memberikan bimbingan atau bantuan dalam mengembangkan potensi jasmani dan rohani. Usaha ini biasanya diberikan oleh orang dewasa kepada peserta didik agar mereka dapat mencapai kedewasaan dan mampu menjalankan tugas hidupnya secara mandiri.

#### b. Tujuan Pendidikan

Tujuan pendidikan merupakan faktor yang sangat penting karena berfungsi sebagai arah yang ingin dicapai dalam proses pendidikan. Penyelenggaraan pendidikan tidak dapat dipisahkan dari tujuan yang ingin dicapai, sebagaimana terlihat dalam perjalanan sejarah pendidikan di Indonesia. Tujuan pendidikan pada masa Orde Lama berbeda dengan tujuan pada masa Orde Baru. Sejak masa Orde Baru hingga saat ini, rumusan tujuan pendidikan terus mengalami perubahan seiring dengan tuntutan pembangunan serta perkembangan kehidupan masyarakat dan negara Indonesia.

Tujuan Pendidikan Nasional adalah untuk mencerdaskan kehidupan bangsa dan mengembangkan manusia Indonesia secara utuh, yaitu individu yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, memiliki budi pekerti yang luhur, serta dibekali dengan pengetahuan dan keterampilan. Selain itu, manusia tersebut juga harus sehat secara jasmani dan rohani, memiliki kepribadian yang kuat dan mandiri, serta memiliki rasa tanggung jawab terhadap masyarakat dan bangsa.

Tujuan Pendidikan Nasional adalah mencerdaskan kehidupan bangsa dan mengembangkan manusia Indonesia seutuhnya, yaitu manusia yang beriman dan bertakwa terhadap Tuhan Yang Maha Esa dan berbudi pekerti luhur, memiliki pengetahuan dan keterampilan, kesehatan jasmani dan rohani, kepribadian yang mantap dan mandiri serta rasa tanggung jawab kemasyarakatan dan kebangsaan.

Tujuan pendidikan nasional di atas harus diupayakan dapat dicapai oleh semua penyelenggaraan pendidikan di Indonesia, terutama pendidikan yang bersifat formal. Untuk mencapainya membutuhkan waktu yang lama dan memerlukan analisis tujuan yang lebih spesifik dari setiap jenjang pendidikan disesuaikan dengan taraf kemampuan dan kebutuhan peserta didik.

Menurut Ki Hajar Dewantara dalam Neolaka A *et al*, (2017:11) tujuan pendidikan adalah untuk mendidik anak agar menjadi manusia yang sempurna hidupnya, yaitu kehidupan dan penghidupan manusia yang selaras dengan alamnya (kodratnya) dan masyarakatnya.

Selanjutnya tujuan pendidikan menurut UNESCO Dalam upaya meningkatkan kualitas suatu bangsa, tidak ada cara lain kecuali melalui peningkatan mutu pendidikan. Berangkat dari pemikiran itu, Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) melalui lembaga UNESCO (*United Nations, Educational Scientific and Cultural Organization*) mencanangkan empat pilar pendidikan baik untuk masa sekarang maupun masa depan, yakni (1) *learning to Know* (belajar mengetahui), (2) *learning to do* (belajar melakukan sesuatu), (3) *learning to be* (belajar menjadi sesuatu), dan (4) *learning to live together* (belajar hidup bersama). Dimana keempat pilar pendidikan tersebut menggabungkan tujuan-tujuan IQ, EQ dan SQ.

Berdasarkan UU No. 20 Tahun 2003 mengenai Sistem Pendidikan Nasional dalam pasal 3, bahwa tujuan pendidikan nasional adalah mengembangkan potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggung jawab.

### c. Kualitas Pendidikan

Di dalam konteks pendidikan, pengertian kualitas atau mutu dalam hal ini mengacu pada proses pendidikan dan hasil pendidikan. Dari konteks "proses" pendidikan yang berkualitas terlibat berbagai input (seperti bahan ajar: kognitif, afektif dan, psikomotorik), metodologi (yang bervariasi sesuai dengan kemampuan guru), sarana sekolah, dukungan administrasi dan sarana prasarana dan sumber daya lainnya serta penciptaan suasana yang kondusif. Dengan adanya manajemen sekolah, dukungan kelas berfungsi menyinkronkan berbagai input, tersebut atau meminergikan semasa komponen dalam interaksi (proses) belajar mengajar, baik antara guru, siswa dan sarana pendaking di kelas atau di luar kelas, baik dalam konteks kurikuler maupun ekstra kurikuler, huik dalam lingkungan substansi yang akademis maupun yang non akademis dalam suasana yang mendukung proses belajar pembelajaran. Sehingga menciptakan pendidikan yang berkualitas bagi SLB.

Menurut Sukamto (2004) yang dikutip dalam buku Supadi (2021:199), pembelajaran merupakan inti dari proses pendidikan dalam sebuah institusi pendidikan. Kualitas pembelajaran bersifat kompleks dan dinamis sehingga dapat dilihat dari berbagai persepsi dan sudut pandang yang berkembang sepanjang waktu. Pada tingkat mikro, pencapaian kualitas pembelajaran adalah tanggung jawab profesional seorang dosen atau guru, misalnya dengan menciptakan pengalaman belajar yang bermakna bagi siswa serta memfasilitasi siswa untuk meraih hasil belajar yang optimal. Sementara itu, pada tingkat makro, sistem pembelajaran yang berkualitas menjadikan LPTK (Lembaga Pendidikan Tenaga Kependidikan) sebagai institusi memiliki tanggung jawab besar dalam membentuk tenaga pengajar yang berkualitas, yaitu tenaga pengajar yang mampu berkontribusi pada perkembangan intelektual, sikap, dan moral setiap peserta didik sebagai anggota masyarakat.

Komponen terpenting dalam proses pembelajaran adalah guru. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kualitas pembelajaran yang pada

akhirnya akan berdampak pada peningkatan kualitas pendidikan, kualitas guru harus diperbaiki.

Guru perlu mendapatkan dukungan baik dari segi kognisi maupun kesadaran agar dapat memahami isi perubahan dan menyadari bahwa perubahan tersebut memang diperlukan. Sikap moral untuk mau berubah harus dikembangkan, yaitu mengubah sikap pasif sebagai penerima perubahan menjadi sikap profesional yang aktif, proaktif, kreatif, penuh inisiatif, dan kritis.

## 7. Sekolah Luar Biasa (SLB)

Sekolah luar biasa adalah lembaga pendidikan khusus yang menyediakan layanan bagi anak berkebutuhan khusus, membantu peserta didik dalam mengembangkan dan meningkatkan pengetahuan, keterampilan, nilai-nilai, sikap dan pola perilaku yang berguna dalam kehidupan.

Pendidikan luar biasa adalah suatu bentuk pendidikan pada sekolah luar biasa yang ditujukan bagi peserta didik yang mengalami kesulitan dalam mengikuti proses belajar karena adanya kelainan fisik, emosional, mental, atau sosial namun tetap memiliki kecerdasan dan bakat khusus. Selain itu, pendidikan luar biasa juga merupakan pembelajaran yang dirancang secara khusus untuk memenuhi kebutuhan unik anak dengan kelainan fisik. Pendidikan ini dianggap tepat apabila kebutuhan siswa tidak dapat dipenuhi melalui program pendidikan umum. Singkatnya, pendidikan luar biasa adalah program pembelajaran yang dibuat untuk memenuhi kebutuhan khusus setiap individu siswa.

Dilihat dalam dunia pendidikan khusus, jadi anak berkebutuhan khusus adalah seorang anak yang dipandang menyimpang baik secara fisik, mentalnya, dan kehidupan sosial dari rata-rata keadaan anak normal pada umumnya dikarenakan mempunyai masalah dengan kesehatan anak yang sering dianggap menyimpang baik dalam hal kemampuan berpikir, melihat, mendengar, berkomunikasi dan bergerak.

Dengan demikian, SLB merupakan lembaga pendidikan yang memberikan layanan dasar guna membantu anak berkebutuhan khusus memperoleh akses pendidikan. Fungsi utama sekolah luar biasa adalah memberikan pelayanan pengajaran yang mencakup aspek akademik, keterampilan, serta pengasahan bakat, disesuaikan dengan kemampuan anak-anak berkebutuhan khusus. Tujuan dari penyelenggaraan pendidikan di SLB adalah menghadirkan sistem pengajaran yang berbeda dari anak-anak pada umumnya yang hanya mempelajari membaca, menulis, berkarya, dan berhitung, sedangkan anak berkebutuhan khusus menerima pelajaran khusus sesuai kebutuhannya untuk mempersiapkan mereka melanjutkan pendidikan formal serta menjadi pribadi yang mandiri.

### **C. Kerangka Pemikiran**

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini merupakan bagian teori yang menjelaskan alasan atau argumentasi yang mendasari penyusunan hipotesis. Kerangka tersebut menggambarkan alur pemikiran peneliti dalam menjelaskan kepada pihak lain mengenai dasar dari anggapan yang terkandung dalam hipotesis. Standar Pelayanan Minimal Pendidikan adalah ketentuan terkait jenis dan kualitas pelayanan dasar pendidikan yang menjadi tanggung jawab

pemerintah dan sekolah, serta hak yang wajib diperoleh oleh setiap peserta didik. Hal ini kemudian diangkat dalam judul penelitian mengenai kualitas pelayanan pendidikan di Sekolah Luar Biasa Negeri Balangan (SLBN Balangan), Kecamatan Paringin, Kabupaten Balangan. Sesuai dengan teori yang telah di jelaskan pada tinjauan pustaka sebelumnya maka untuk melengkapi kerangka pemikiran dalam penulisan ini, penulis berpedoman pada teori yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam buku Helpiastuti S.B, dkk. (2025:160) yaitu:

1. *Tangibles* (Bukti Fisik)
2. *Reliability* (Keandalan)
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)
4. *Assurance* (Jaminan Keamanan)
5. *Empathy* (Empati)

Sehingga Kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:

gambar 2. 1

## Kerangka Pemikiran

