

**GAMBARAN KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN  
DI LKP PERMATA HATI PARUPUK TABING**

**SKRIPSI**

**untuk memenuhi sebagian persyaratan  
memperoleh gelar Sarjana Pendidikan**



**Oleh  
SILFI NURFITRA  
NIM. 15005033/2015**

**JURUSAN PENDIDIKAN LUAR SEKOLAH  
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
2019**

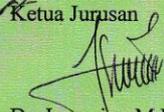
**PERSETUJUAN SKRIPSI**

**GAMBARAN KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN  
DI LKP PERMATA HATI PARUPUK TABING**

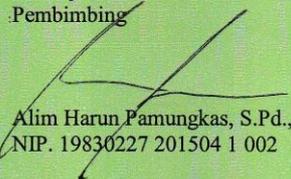
Nama : Silfi Nurfitra  
NIM/BP : 15005033/2015  
Jurusan : Pendidikan Luar Sekolah  
Fakultas : Ilmu Pendidikan

Padang, Oktober 2019

Mengetahui,  
Ketua Jurusan

  
Dr. Ismaniar, M.Pd.  
NIP. 19760623 200501 2 002

Disetujui,  
Pembimbing

  
Alim Harun Pamungkas, S.Pd., M.Pd.  
NIP. 19830227 201504 1 002

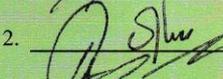
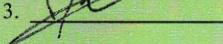
**PENGESAHAN TIM PENGUJI**

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Penguji Skripsi  
Jurusan Pendidikan Luar Sekolah Fakultas Ilmu Pendidikan  
Universitas Negeri Padang

**Judul** : **Gambaran Kualitas Layanan Pendidikan di LKP Permata  
Hati Parupuk Tabing**  
**Nama** : **Silfi Nurfitra**  
**NIM/BP** : **15005033/2015**  
**Jurusan** : **Pendidikan Luar Sekolah**  
**Fakultas** : **Ilmu Pendidikan**

Padang, Oktober 2019

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Ketua : Alim Harun Pamungkas, S.Pd., M.Pd.	1. 
2. Anggota : Prof. Dr. Solfema, M.Pd.	2. 
3. Anggota : Dr. Tasril Bartin, M.Pd.	3. 

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Silfi Nurfitra

Nim : 15005033

Jurusan : Pendidikan Luar Sekolah

Fakultas : Ilmu Pendidikan

Judul : Gambaran Kualitas Layanan Pendidikan di LKP Sanggar Tari  
Permata Hati Parupuk Tabing

Dengan ini menyatakan skripsi yang saya buat benar-benar karya saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan yang mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak ada paksaan.

Padang, Oktober 2019  
Yang menyatakan,



Silfi Nurfitra  
NIM. 15005033

## ABSTRAK

Silfi Nurfitra. 2019. Gambaran Kualitas Layanan Pendidikan di LKP Permata Hati Parupuk Tabing. Skripsi. Fakultas Ilmu Pendidikan. Universitas Negeri Padang.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh keberhasilan LKP Sanggar Tari Permata Hati dalam meningkatkan eksistensinya. Hal tersebut dibuktikan dengan lembaga bisa berdiri sampai saat ini, selain itu lembaga juga melaksanakan pelatihan secara gratis, dan tersedianya sarana prasarana pelatihan yang memadai serta adanya kepercayaan dari masyarakat. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menggambarkan kualitas layanan pendidikan yang dilaksanakan di LKP Sanggar Tari Permata Hati berdasarkan dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dan empati (*empathy*).

Jenis penelitian ini yaitu deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh peserta yang mengikuti kegiatan pelatihan di LKP Sanggar Tari Permata Hati yang berjumlah 50 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan *cluster random sampling*, dimana sampel diambil sebanyak 50% dari populasi jadi berjumlah 25 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan angket yang disusun berdasarkan skala Likert. Sedangkan analisis data menggunakan rumus persentase.

Dari hasil penelitian ini menunjukkan (1) kualitas layanan pendidikan berdasarkan dimensi daya tanggap (*responsiveness*) yang diberikan instruktur berkategori tinggi; (2) kualitas layanan pendidikan berdasarkan dimensi empati (*empathy*) yang diberikan instruktur berkategori tinggi. Berdasarkan hasil penelitian ini diketahui bahwa, kualitas layanan pendidikan yang diberikan oleh LKP Sanggar Tari Permata Hati terhadap peserta pelatihan sudah dilaksanakan dengan baik. Saran dari penelitian ini yaitu agar pengelola terus meningkatkan kualitas layanan pendidikan demi peningkatan dan pengembangan lembaga kedepannya.

Kata kunci: Kualitas Layanan, Lembaga Kursus dan Pelatihan, Kursus, Layanan Pendidikan

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Gambara Kualitas Layanan Pendidikan di LKP Sanggar Tari Permata Hati Parupuk Tabing.

Adapun tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) di Jurusan Pendidikan Luar Sekolah Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang. Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bimbingan dan saran dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Rusdinal, M.Pd. selaku Dekan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang.
2. Ibu Dr. Ismaniar, M.Pd. selaku Ketua Jurusan Pendidikan Luar Sekolah Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Alim Harun Pamungkas, S.Pd., M.Pd. selaku Sekretaris Jurusan Pendidikan Luar Sekolah Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang sekaligus sebagai dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Drs. Wisroni, M.Pd. selaku Ketua Laboratorium Jurusan Pendidikan Luar Sekolah.
5. Ibu Dra. Setiawati, M.Si. selaku dosen Penasehat Akademik (PA) yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam menyusun Kartu Rencana Studi

(KRS) dan membantu permasalahan yang berhubungan dengan hal akademik.

6. Bapak/Ibu staf pengajar Jurusan Pendidikan Luar Sekolah Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang yang telah memberikan bantuan dan dorongan dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Ibu Welfrydha selaku Kepala LKP Sanggar Tari Permata Hati Parupuk Tabing yang telah memberikan izin dan informasi yang dibutuhkan dalam pelaksanaan penelitian ini.
8. Peserta yang mengikuti pelatihan di LKP Sanggar Tari Permata Hati yang telah bersedia memberikan informasi dan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini.
9. Teristimewa kedua orang tua serta keluarga yang selalu memberikan semangat dan berdo'a demi kesuksesan dan kelancaran dalam menyelesaikan skripsi dan studi.
10. Teman-teman bimbingan skripsi 2015 dengan Pak Alim yang telah memberikan semangat dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Teman-teman Jurusan Pendidikan Luar Sekolah Fakultas Ilmu Pendidikan khususnya angkatan 2015 yang telah banyak memberikan dukungan, bantuan, dan masukan baik selama perkuliahan maupun dalam penulisan skripsi ini.
12. Semua pihak yang telah banyak memberikan bantuan dan dorongan selama penulisan skripsi ini.

Semoga segala bantuan, bimbingan dan petunjuk yang telah diberikan kepada penulis menjadi amal ibadah dan mendapat imbalan yang setimpal dari Allah SWT. Akhirnya penulis mengharapkan kritikan dan saran yang membangun dari pembaca guna kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua.

Padang, Agustus 2019

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI</b>	
<b>HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI</b>	
<b>SURAT PERNYATAAN</b>	
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	6
C. Batasan Masalah .....	6
D. Rumusan Masalah .....	7
E. Asumsi Penelitian .....	7
F. Tujuan Penelitian .....	7
G. Manfaat Penelitian .....	7
H. Definisi Operasional .....	8
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>13</b>
A. Kajian Pustaka .....	13
1. Pendidikan Nonformal .....	13
2. Konsep Mutu .....	22
3. Jasa Pendidikan .....	25
4. Kualitas Layanan .....	27
5. Dimensi Kualitas Jasa.....	32
6. Kepuasan Pelanggan.....	39
B. Penelitian Relevan .....	43
C. Kerangka konseptual .....	45
D. Pertanyaan Penelitian .....	46
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>47</b>
A. Jenis Penelitian .....	47
B. Populasi dan Sampel .....	47
C. Jenis Dan Sumber Data .....	49
D. Instrumen dan Pengembangannya .....	49
E. Pengumpulan Data .....	52
F. Teknik Analisis Data .....	53
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>55</b>
A. Hasil Penelitian .....	55
B. Pembahasan .....	61

<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>67</b>
A. Kesimpulan .....	67
B. Saran .....	67
<b>DAFTAR RUJUKAN .....</b>	<b>69</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>73</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Standar Nasional Pendidikan .....	28
Tabel 2.	Data Populasi Penelitian .....	48
Tabel 3.	Data Sampel Penelitian .....	48
Tabel 4.	Distribusi Jawaban .....	53
Tabel 5.	Klasifikasi Skala Pesentase .....	54
Tabel 6.	Distribusi Frekuensi Kualitas Layanan Pendidikan di LKP Permata Hati Parupuk Tabing Berdasarkan Dimensi Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) .....	56
Tabel 7.	Distribusi Frekuensi Kualitas Layanan Pendidikan di LKP Sanggar Tari Permata Hati Parupuk Tabing Berdasarkan Dimensi Empati ( <i>Empathy</i> ) .....	59

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.	Standar Mutu .....	23
Gambar 2.	Pelanggan Pendidikan .....	25
Gambar 3.	Penilaian Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan .....	31
Gambar 4.	Kerangka Konseptual .....	45
Gambar 5.	Histogram Kualitas Layanan Pendidikan di LKP Sanggar Tari Permata Hati Parupuk Tabing Berdasarkan Dimensi Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) .....	57
Gambar 6.	Histogram Kualitas Layanan Pendidikan di LKP Sanggar Tari Permata Hati Parupuk Tabing Berdasarkan Dimensi Empati ( <i>Empathy</i> ) .....	60

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Daftar Nama Peserta Pelatihan .....	74
Lampiran 2.	Kisi-Kisi Dan Angket Penelitian .....	76
Lampiran 3.	Rekapitulasi Data Uji Coba Instrument .....	81
Lampiran 4.	Tabel Harga Krtik R .....	82
Lampiran 5.	Reliability Uji Coba Instrument .....	83
Lampiran 6.	Rekapitulasi Data Penelitian .....	86
Lampiran 7.	Tabel Harga Krtik R .....	87
Lampiran 8.	Reliability Dan Validitas Data Penelitian .....	88
Lampiran 9.	Tabel Frekuensi .....	91
Lampiran 10.	Surat Izin Penelitian Dari Dosen Pembimbing .....	100
Lampiran 11.	Surat Izin Penelitian Dari Universitas Negeri Padang .....	101
Lampiran 12.	Surat Rekomendasi Kesbangpol Kota Padang .....	102
Lampiran 13.	Surat Rekomendasi Dinas Pendidikan Kota Padang .....	103
Lampiran 14.	Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian LKP Permata Hati .....	104

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional menyatakan bahwa pendidikan nasional berfungsi untuk meningkatkan kemampuan dan mengembangkan karakter serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, dengan tujuan untuk mengembangkan potensi peserta didik menjadi insan yang beriman dan bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, memiliki akhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri serta menjadi warga negarayang demokratis dan bertanggung jawab (Depdiknas, 2003). Dalam rangka mewujudkan hal tersebut, harus dibarengi dengan peningkatan layanan mutu pendidikan, sebagaimana dijelaskan dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan bab XV pasal 91 bahwa dalam rangka memenuhi standar nasional pendidikan maka setiap satuan pendidikan baik formal maupun nonformal wajib melakukan penjaminan mutu pendidikan (Depdikbud, 2005).

Berdasarkan berita yang dirilis oleh *World Economic Forum* (WEF) tentang indek daya saing global 2018 menunjukkan bahwa Indonesia berada di peringkat ke 45 dari 140 negara (Schwab, 2018), hal ini menunjukkan sudah adanya peningkatan dua peringkat dibandingkan tahun sebelumnya. Dalam era globalisasi dan kompetisi yang semakin ketat seperti saat ini, tantangan yang dihadapi setiap negara juga semakin kompleks. Tantangan tersebut pada dasarnya merupakan tantangan terhadap kesiapan sumber daya manusia.

Keadaan tersebut harus diantisipasi sejak dini, melalui penyiapan sumber daya manusia berkualitas yang akan merupakan modal dan sekaligus kunci keberhasilan menghadapi globalisasi tersebut (Indrawati, 2011).

Menyadari tentang arti pentingnya sumber daya manusia, pendidikan merupakan suatu kelembagaan yang berkaitan dengan pengembangan sumber daya manusia. Kelembagaan pendidikan merupakan struktur yang berjenjang dan terkait satu dengan yang lainnya dalam suatu kesatuan yang utuh. Dengan demikian maka dapat dibayangkan bahwa upaya untuk merencanakan pendidikan merupakan kegiatan yang rumit dan kompleks. Pamungkas, et al (2018) mengatakan bahwa peningkatan sumber daya manusia adalah tugas pendidikan, baik melalui pendidikan formal maupun nonformal. Keberhasilan pendidikan dapat diwujudkan dalam bentuk pemberian pelayanan pendidikan berkualitas kepada pelanggan pendidikan, yaitu siswa. Hal ini sejalan dengan yang dikatakan oleh Aziz (2017) bahwa setiap satuan pendidikan baik formal maupun nonformal harus melaksanakan pendidikan yang bermutu.

Sallis (2012) mengatakan bahwa mutu dalam konteks Total Quality Management (TQM) merupakan sebuah cara yang dapat membantu institusi/ lembaga untuk merencanakan perubahan dan mengatur agenda dalam menghadapi tekanan yang berasal dari luar. Parasuraman (2001) menyatakan bahwa konsep kualitas layanan adalah suatu pengertian yang kompleks tentang mutu, tentang memuaskan atau tidak memuaskan. Konsep kualitas layanan dikatakan bermutu apabila pelayanan yang diharapkan lebih kecil daripada pelayanan yang dirasakan (bermutu). Dikatakan konsep kualitas

layanan memenuhi harapan, apabila pelayanan yang diharapkan sama dengan yang dirasakan (memuaskan).

Jalur pendidikan di Indonesia terdiri atas pendidikan formal, nonformal dan informal, dimana ketiga jalur tersebut saling melengkapi satu sama lainnya. Pendidikan nonformal merupakan pendidikan yang dilaksanakan di luar jalur pendidikan formal yang diselenggarakan secara terstruktur dan sistematis. Pendidikan nonformal dilaksanakan untuk masyarakat yang membutuhkan layanan pendidikan, pendidikan nonformal berfungsi sebagai pengganti, penambah dan pelengkap pendidikan formal serta dalam rangka perwujudan pendidikan sepanjang hayat (Depdiknas, 2003). Pendidikan nonformal mencakup Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD), pendidikan kesetaraan, pendidikan keaksaraan, pendidikan keterampilan dan pelatihan, pendidikan kepemudaan, majelis taklim serta jenis pendidikan lainnya yang dapat membantu proses belajar dan pengembangan potensi masyarakat.

Dalam Undang Undang Nomor 20 Tahun 2003 disebutkan bahwa lembaga kursus dan pelatihan merupakan salah satu bentuk dari lembaga pendidikan nonformal yang diselenggarakan bagi masyarakat yang membutuhkan peningkatan pengetahuan, pengembangan sikap, potensi, keterampilan dan kecakapan hidup dalam melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi demi serta dalam rangka pendidikan sepanjang hayat. Dalam pelaksanaannya lembaga kursus dan pelatihan dilaksanakan oleh pemerintah terutama oleh Sanggar Kegiatan Belajar (SKB) dan lembaga swasta

diselenggarakan oleh Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) (Depdiknas, 2003).

LKP Permata Hati merupakan salah satu lembaga Pendidikan Nonformal yang bergerak dalam bidang seni tari dan menjahit. Pada awalnya LKP Permata Hati merupakan sanggar tari yang didirikan sejak tahun 2006 oleh ibu Welfrydha. Selama lebih kurang dua belas tahun berdiri, LKP Permata Hati tetap bisa bertahan hingga sekarang. Tahun 2011 satu cabang juga dibuka di Kantor UPT Dinas Pendidikan di Ganting Lubuk Buaya Padang meski cabang ini tak lama umurnya. Tak hanya itu, Sanggar Permata Hati juga membuka sebuah anak sanggar yang bernama Sanggar Tari Permata Hati Palapa Saiyo di Korong Kabun Pasar Usang Pariaman, di mana pada sanggar ini warga belajar juga dibebaskan dalam hal biaya. Eksistensi Sanggar Permata Hati semakin diakui oleh Pemerintah Kota Padang karena sering tampil diberbagai acara termasuk Acara Malam Bagurau kerjasama Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Padang dengan Padang TV. Pada tahun 2013 Sanggar Tari Permata Hati melakukan pengembangan lembaga menjadi LKP.

LKP Permata Hati melaksanakan pendidikan secara gratis yang menyebabkan banyak pendaftar tiap tahunnya dan jumlah peserta didik cenderung meningkat. Selain itu, LKP ini juga memiliki sarana prasarana dan fasilitas yang memadai, ruang latihan, ruang menjahit, peralatan menjahit, peralatan musik, lemari penyimpanan barang dan peralatan penunjang kegiatan pelatihan. Namun, hal tersebut tidak bisa dijadikan patokan kenapa LKP

Permata Hati masih eksis sampai sekarang, menurut peneliti ada hal lain yang menyebabkan LKP ini mempunyai nilai khusus di masyarakat.

Dengan adanya kepercayaan dari masyarakat terhadap LKP ini membuat peserta pelatihan dan program yang dilaksanakan terus berkembang. Hal ini dibuktikan dengan kepercayaan orang tua untuk melakukan kegiatan pengembangan diri di LKP ini. Serta sebagian orang tua juga mengikuti kegiatan pelatihan menjahit yang dilaksanakan LKP. Berdasarkan permasalahan di atas, peneliti menduga keberhasilan lembaga disebabkan oleh bagusnya layanan pendidikan yang diberikan instruktur terhadap peserta pelatihan.

Untuk itu penulis tertarik untuk meneliti kualitas layanan yang ada di LKP Permata Hati. Untuk mengukur kualitas layanan yang ada di LKP Permata Hati penulis berpatokan kepada pendapat Parasuraman (dalam Tjiptono, 2003) mengenai pengaruh kualitas dimensi layanan terhadap harapan pengguna layanan, yang dilihat melalui dimensi keandalan (*Reliability*), bukti fisik (*Tangibles*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphathy*). Peneliti menggunakan model ini untuk melakukan penilaian kualitas layanan pendidikan diakarenakan dengan model ini dapat diketahui perbandingan antara dua faktor utama layanan, yaitu layanan yang diterima oleh peserta dengan harapan yang diinginkan. Sebagaimana dikatakan oleh Fitzsimmors (dalam Rocahaety, dkk 2005) bahwa kualitas jasa pendidikan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas pelayanan yang diperoleh atau diterima secara nyata dengan pelayanan yang diharapkan.

Kualitas jasa pendidikan melibatkan tingkat interaksi yang tinggi antara pemberi jasa dengan pengguna jasa. Jasa pendidikan mempunyai sifat kasat mata sehingga menyebabkan pelanggan jasa pendidikan tidak bisa melihat, mendengar, mencium, meraba serta merasakan hasil keluaran pendidikan sebelum mereka mengonsumsinya menjadi subsistem sekolah. Oleh karena itu, lembaga pendidikan memiliki tugas untuk mengubah jasa pendidikan yang tidak berwujud menjadi terlihat dengan menghasilkan lulusan yang berkualitas. Karena keterbatasan waktu dan biaya, penelitian difokuskan pada “Gambaran Kualitas Layanan Pendidikan di LKP Permata Hati” berdasarkan dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dan empati (*emphathy*).

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang dipaparkan di atas, identifikasi masalah dalam penelitian ini dijelaskan sebagai berikut:

1. Lembaga bisa berdiri dalam waktu lama.
2. Pelaksanaan pelatihan secara gratis.
3. Sarana dan prasarana pelatihan yang memadai.
4. Kepercayaan masyarakat.

## **C. Batasan Masalah**

Dari fenomena yang dijelaskan di atas dapat diketahui bahwa LKP Permata Hati mendapat perhatian khusus dari masyarakat sehingga dapat berdiri dan berkembang sampai sekarang. Selain melaksanakan pendidikan secara gratis, peserta pelatihan yang mengikuti kegiatan pelatihan merasa senang dan nyaman dalam mengikuti kegiatan pelatihan, dan juga pelayanan

pendidikan yang diberikan pengelola dan instruktur yang baik. Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka penelitian ini dibatasi pada kualitas layanan pendidikan di LKP Permata Hati Parupuak Tabing berdasarkan dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dan empati (*empathy*).

#### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah dan batasan masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu “Bagaimanakah Gambaran Kualitas Layanan Pendidikan di LKP Permata Hati Parupuk Tabing?”.

#### **E. Asumsi Penelitian**

Berdasarkan apa yang telah dipaparkan sebelumnya, maka asumsi dalam penelitian ini bahwa kualitas layanan berhubungan dengan keberhasilan lembaga.

#### **F. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang dijelaskan di atas, maka tujuan dari penelitian dapat dijelaskan sebagai berikut.

1. Menggambarkan kualitas layanan pendidikan di LKP Permata Hati berdasarkan dimensi daya tanggap (*responsiveness*).
2. Menggambarkan kualitas layanan pendidikan di LKP Permata Hati berdasarkan dimensi empati (*empathy*).

#### **G. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, maka manfaat dari penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan pendidikan luar sekolah dalam kaitannya dengan pentingnya kualitas pelayanan dalam meningkatkan keberhasilan lembaga, khususnya lembaga pendidikan nonformal.

## 2. Manfaat Praktis

### a. Manfaat bagi lembaga

Sebagai saran perbaikan pada dimensi daya tanggap dan empati dalam rangka meningkatkan dan mengembangkan kualitas pelayanan lembaga.

### b. Bagi instruktur

Menambah dan meningkatkan pemahaman tentang pentingnya pemberian layanan yang bermutu serta sebagai acuan dalam pengembangan layanan pendidikan di lembaga nonformal, khususnya lembaga kursus dan pelatihan sanggar tari permata hati.

## H. Definisi Operasional

### 1. Lembaga Kursus dan Pelatihan

Kursus merupakan satuan pendidikan nonformal yang diselenggarakan bagi warga belajar yang memerlukan tambahan pengetahuan untuk pengembangan diri, memperluas karir dan melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi (Depdiknas, 2003). Kegiatan belajar mengajar pada lembaga kursus dilaksanakan dalam jangka waktu tertentu. Lembaga kursus juga harus memenuhi unsur belajar mengajar seperti warga belajar, sumber belajar, proses, tempat dan fasilitas belajar (Josoef, 1992). LKP yang dimaksud dalam

penelitian ini yaitu LKP Permata Hati yang berada di jalan Bhakti, Parupuk Tabing, kecamatan Koto Tengah, Kota Padang.

## 2. Kualitas Layanan

Kualitas pelayanan adalah sebuah tindakan yang dilakukan seseorang kepada orang lain melalui sebuah layanan produk/ jasa yang sesuai dengan kemauan, kebutuhan dan apa yang diinginkan konsumen (Tjiptono, 2012). Parasuraman (2001) menyatakan bahwa konsep kualitas layanan adalah suatu pengertian yang kompleks tentang mutu, tentang memuaskan atau tidak memuaskan. Konsep kualitas layanan dikatakan bermutu apabila pelayanan yang diharapkan lebih kecil daripada pelayanan yang dirasakan (bermutu). Dikatakan konsep kualitas layanan memenuhi harapan, apabila pelayanan yang diharapkan sama dengan yang dirasakan (memuaskan). Demikian pula dikatakan persepsi tidak memenuhi harapan apabila pelayanan yang diharapkan lebih besar daripada pelayanan yang dirasakan (tidak bermutu).

Kualitas pelayanan dalam penelitian ini berarti kualitas layanan pendidikan mengenai baik buruknya jasa pelayanan pendidikan yang diberikan oleh instruktur terhadap peserta pelatihan di LKP Permata Hati berdasarkan dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dan empati (*empathy*).

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

Daya tanggap merupakan kemauan yang dimiliki staf/ pegawai dalam memberikan layanan yang cepat dan tepat serta jelas kepada konsumen. Dalam pemberian layanan pegawai harus mampu mempengaruhi persepsi konsumen dengan memperhatikan sikap cepat tanggap terhadap kebutuhan konsumen

(Tjiptono, 2011). Ketanggapan berhubungan dengan kemampuan yang dimiliki oleh staf/pegawai dalam memberikan layanan yang cepat dan tepat serta jelas kepada konsumen. Hal ini juga berarti sejauh mana ketanggapan yang diberikan oleh staf/pegawai dalam membantu pemenuhan kebutuhan konsumen serta memberikan respon yang cepat.

Dalam memberikan pelayanan harus dihindari dimana seorang konsumen harus menunggu lama, hal ini akan berdampak kepada citra negatif yang akan muncul dalam pikiran konsumen. Setiap pegawai dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapat pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap dari pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidaksesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya. Hal ini memerlukan adanya penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk agar menyikapi segala bentuk-bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku dalam suatu organisasi, sehingga bentuk pelayanan mendapat respon positif (Parasuraman, 2001).

Daya tanggap yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu bagaimana instruktur memberikan respon yang cepat dan tepat terhadap permasalahan yang dihadapi oleh peserta pelatihan di LKP Permata Hati.

b. Empati (*Empathy*)

Empati merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan, berkomunikasi dengan baik, perhatian pribadi dan pemahaman terhadap

peserta didik. Sebagaimana dikatakan oleh Tjiptono (2011) bahwa suatu perusahaan yang memiliki empati yaitu perusahaan yang mampu memahami permasalahan pelanggan dan berbuat sesuai kebutuhan pelanggan serta memberikan layanan personal. Setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati (*empathy*) dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan (Parasuraman, 2001).

Empati yang dimaksudkan dalam penelitian ini yaitu respon/perilaku yang diberikan oleh instruktur terhadap peserta pelatihan yang mencakup pemahaman terhadap warga belajar dengan penuh perhatian, keseriusan, simpati dan keterlibatan dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapi oleh warga belajar.

### **3. Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap hasil suatu jasa dan harapan-harapannya. Kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja melebihi harapan, maka pelanggan akan merasa amat puas atau senang. Dalam kaitan itu, maka faktor kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) menjadi

elemen penting dalam memberikan atau menambah nilai bagi pelanggan (Engel, 1990).

Setiap layanan yang diberikan, senantiasa berorientasi pada tujuan memberikan kepuasan kepada pelanggan. PJ. Johnson dalam Purwoko (2000) kepuasan seorang pelanggan dapat terlihat dari tingkat penerimaan pelanggan yang didapatkan. Tanda dari kepuasan tersebut diidentifikasi sebagai berikut: (1) senang atau kecewa atas perlakuan atau pelayanan yang diterima, (2) mengeluh atau mengharap atas perlakuan yang semestinya diperoleh, (3) tidak membenarkan atau menyetujui sesuatu yang bertautan dengan kepentingannya, (4) menghendaki pemenuhan kebutuhan dan keinginan atas berbagai pelayanan yang diterima. Keempat tanda tersebut di atas akan berbeda-beda sesuai dengan bentuk pelayanan jasa yang diterima.

Kepuasan pelanggan yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu penilaian yang diberikan oleh peserta pelatihan terhadap apa yang dirasakan dengan apa yang diharapkan mengenai layanan pendidikan yang diberikan oleh instruktur dalam pelaksanaan kegiatan pelatihan di LKP Permata Hati.

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **A. Kajian Teori**

##### **1. LKP sebagai Bagian Pendidikan Nonformal**

###### **a. Konsep Pendidikan Nonformal**

Pendidikan merupakan proses belajar yang dilaksanakan sepanjang hayat. Pendidikan tidak hanya sekedar masalah akademik atau perolehan pengetahuan dan kemampuan, melainkan harus mencakup berbagai kecakapan yang diperlukan untuk menjadi manusia yang lebih baik. Sebagaimana dikatakan oleh Sudjana bahwa pendidikan adalah usaha sadar yang menyiapkan peserta didik melalui kegiatan bimbingan, pengajaran atau latihan untuk persiapan dalam menghadapi tantangan di masa yang akan datang (Sudjana, 2004).

Berdasarkan Undang-undang nomor 20 tahun 2003 disebutkan bahwa jalur pendidikan di Indonesia terdiri atas tiga jalur, yaitu pendidikan formal, nonformal dan informal. Dalam pasal 26 ayat 1 dikatakan bahwa pendidikan nonformal merupakan pendidikan yang dilaksanakan bagi masyarakat yang membutuhkan layanan pendidikan yang berfungsi untuk menambah, mengganti dan/ atau melengkapi pendidikan formal dalam rangka mewujudkan pendidikan sepanjang hayat. Sebagaimana dikatakan oleh Sudjana (2008) bahwa pendidikan nonformal adalah setiap kegiatan belajar membelajarkan yang terorganisasi, sistematis, sengaja dan berkelanjutan yang diselenggarakan di luar jalur pendidikan sekolah dengan tujuan untuk membantu peserta didik dalam mengaktualisasi potensi diri berupa pengetahuan, sikap, keterampilan

dan aspirasi yang bermanfaat bagi dirinya, keluarga, masyarakat, lembaga, bangsa dan negara. Combs (dalam Sudjana, 2008) mengatakan bahwa pendidikan nonformal merupakan setiap kegiatan pendidikan yang terorganisir yang diselenggarakan di luar sistem pendidikan formal, baik tersendiri maupun merupakan bagian dari suatu kegiatan suatu kegiatan yang luas, yang dimaksudkan untuk memberikan layanan kepada sasaran didik tertentu dalam rangka mencapai tujuan pembelajaran.

Pendidikan nonformal dalam proses penyelenggaraannya memiliki suatu sistem yang terlembagakann, yang di dalamnya terkandung makna bahwa setiap pengembangan pendidikan nonformal perlu perencanaan program yang matang, melalui kurikulum, isi program, sarana, prasarana, sasaran didik, sumber belajar seta faktor-faktor yang satu sama lain tidak dapat dipisahkan dalam pendidikan nonformal. Berdasarkan penjelasan tersebut dapat diketahui bahwa pendidikan nonformal merupakan setiap kesempatan belajar yang diberikan kepada masyarakat yang memutuhkan, dilaksanakan secara sistematis di luar sistem persekolahan baik terlembaga maupun tidak.

Komar (2006) mengemukakan tujuan dari pendidikan nonformal yaitu untuk melayani warga belajar supaya tumbuh dan berkembang sedini mungkin dan sepanjang hayatnya guna meningkatkan martabat dan mutu kehidupannya, membina warga belajar agar memiliki pengetahuan, keterampilan dan sikap mental yang diperlukan untuk mengembangkan diri, serta memenuhi kebutuhan belajar masyarakat yang tidak dapat dipenuhi dalam jalur pendidikan sekolah.

Dalam pasal 26 ayat 1 dijelaskan bahwa pendidikan nonformal merupakan pendidikan yang dilaksanakan bagi masyarakat yang membutuhkan layanan pendidikan yang berfungsi untuk menambah, mengganti dan/atau melengkapi pendidikan formal dalam rangka mewujudkan pendidikan sepanjang hayat. Dalam rangka mewujudkan fungsi dari pendidikan nonformal tersebut, Direktorat Jendral Pendidikan Nonformal dan Informal Kementerian Pendidikan Nasional (Ditjen PNFI Kemdiknas) menetapkan kebijakan nasional di bidang pendidikan nonformal serta menyusun program pokok layanan pendidikan nonformal yang terdiri dari: (1) Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD); (2) Pendidikan Keaksaraan; (3) Pendidikan Kesetaraan; (4) Peningkatan Budaya Baca; (5) Pendidikan Kecakapan Hidup; (6) Pengarusutamaan Gender dalam Pendidikan (Dediknas, 2003).

### **1) Karakteristik Pendidikan Nonformal**

Karakteristik dari pendidikan nonformal menurut Nengah Marta (dalam Ratna Kurnianingtyas, 2018) antara lain:

- a) Bertujuan untuk mendapatkan keterampilan-keterampilan yang sangat diinginkan. Pendidikan nonformal sangat menitikberatkan kepada pembelajaran yang fungsional dan disesuaikan dengan kebutuhan dari peserta pelatihannya.
- b) Berpusat pada peserta, pendidikan nonformal dikatakan pembelajaran mandiri, peserta dapat mengambil sebagai inisiatif dan pengontrol dalam pembelajaran.

- c) Waktu diselenggarakan kegiatan relatif singkat, dan pada umumnya tidak berkesinambungan.
- d) Menggunakan kurikulum bersifat flaksibel, dilakukan secara musyawarah dengan terbuka dan ditentukan oleh peserta.
- e) Penggunaan metode belajar partisipatif, dan lebih menekankan kepada pembelajaran yang mandiri.
- f) Hubungan instruktur dengan peserta bersifat mendatar. Pendidikan merupakan fasilitator, tidak menggurui.

## **2) Fungsi Pendidikan Nonformal**

Pendidikan nonformal dapat berfungsi untuk pembentukan jiwa karakter dari peserta agar bisa menjadi lebih baik dan dapat meningkatkan cara berinteraksi dengan segala yang ada dalam lingkungan tersebut baik dalam lembaga pendidikan formal, informal, dan nonformal. Pendidikan nonformal juga merupakan salah satu pendidikan yang dapat membantu masyarakat dalam meningkatkan pengetahuan maupun keterampilannya. Menurut Ratna (dalam Kumidaninggar, 2017) fungsi dari pendidikan nonformal antara lain:

- a) Meningkatkan potensi diri ataupun keterampilan yang dimiliki oleh peserta.
- b) Memperbaiki sikap maupun kepribadian agar lebih profesional lagi.
- c) Melindungi integrasi dari kehidupan sosial.
- d) Menambah pendidikan formal dilihat dari pengetahuannya, keterampilan-keterampilan, dan perilaku yang didapatkan peserta ketika belajar dalam pendidikan formal yang merasa tidak terpenuhi.

- e) Dapat melengkapinya jika peserta ketika belajar dalam pembelajaran sekolah merasakan perlu memperbaiki pengetahuannya, keterampilan-keterampilan maupun perilaku dalam sistem pendidikan nonformal.

Dari pernyataan di atas bahwa pendidikan nonformal dapat berfungsi untuk memperbaiki sikap dari peserta agar menjadi lebih baik, dan bisa meningkatkan ilmu komunikasi dalam berbagai cakupan sekitarnya di lembaga formal, informal, dan nonformal.

#### **b. LKP Sebagai Bagian Pendidikan Nonformal**

Kursus merupakan satuan pendidikan nonformal yang diselenggarakan bagi warga belajar yang memerlukan tambahan pengetahuan untuk pengembangan diri, memperluas karir dan melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi (Depdiknas, 2003). Kegiatan belajar mengajar pada lembaga kursus dilaksanakan dalam jangka waktu tertentu. Lembaga kursus juga harus memenuhi unsur belajar mengajar seperti warga belajar, sumber belajar, proses, tempat dan fasilitas belajar (Josoef, 1992). Dalam Undang-undang nomor 20 tahun 2003 disebutkan bahwa lembaga kursus dan pelatihan dilaksanakan untuk masyarakat yang memerlukan kecerdasan, pengetahuan, pengembangan sikap dan kecakapan hidup dalam rangka meningkatkan kesejahteraan hidup (Depdiknas, 2003).

Lembaga kursus dan pelatihan merupakan satuan pendidikan yang berada di luar jalur pendidikan formal, yang diselenggarakan bagi masyarakat yang membutuhkan layanan pendidikan dalam rangka pemenuhan kebutuhan akan pendidikan. Kegiatan pembelajaran di lembaga kursus dilaksanakan

dalam jangka waktu yang lebih pendek dibandingkan pendidikan pada umumnya. Dalam pelaksanaannya lembaga kursus dan pelatihan harus memenuhi unsur pembelajaran seperti warga belajar, sumber belajar, program, tempat, materi dan fasilitas belajar.

Karakteristik dari lembaga kursus dan pelatihan yaitu isi dan tujuannya disesuaikan dengan kebutuhan belajar masyarakat, penggunaan metode disesuaikan dengan kondisi warga belajar dan tidak memiliki keterikatan dalam hal jenis kelamin dan usia (Komar, 2006). Lembaga kursus dan pelatihan bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan, sikap dan keterampilan warga belajar sesuai dengan bakat dan minat yang dimilikinya dalam rangka mempersiapkan diri di masa yang akan datang. Sebagai bagian dari pendidikan nonformal, lembaga kursus dan pelatihan berfungsi untuk melaksanakan pembinaan dan pengembangan baik untuk lembaga maupun untuk programnya.

Menurut Sukmana (2013) yang meliputi unsur-unsur kursus, di antaranya adalah sumber belajar, warga belajar, tenaga nonedukatif, prasarana, sarana, dana belajar, program belajar, metode pembelajaran, hasil belajar, dan raga belajar. Sebagaimana halnya program pendidikan nonformal lainnya unsur-unsur dalam pembelajaran kursus memiliki karakteristik dan kekhususan sesuai dengan tujuan penyelenggaraannya. Penjelasan dari unsur-unsur kursus di antaranya disajikan berikut ini:

### 1) Sumber belajar

Sumber belajar adalah tenaga pengajar yang paham atau mempunyai keahlian khusus dan yang dinyatakan berwenang untuk melaksanakan tugas sebagai sumber belajar, tanpa terlalu memperhatikan latar belakang pendidikan formal kependidikannya (Sukmana, 2013). Menurut Soetomo dalam program kursus tugas utama sumber belajar atau biasa disebut tenaga instruktur, di antaranya: (a) menyampaikan pengetahuan dan keterampilan serta sikap swakarya yang diperlukan peserta kursus, dengan cara yang sistematis; dan (b) mendorong minat dan bakat kemampuan peserta kursus sesuai dengan tujuan belajar yang ingin dicapai.

### 2) Warga Belajar/Peserta Kursus

Warga belajar atau peserta didik adalah anggota masyarakat yang berusaha mengembangkan potensi diri melalui proses pembelajaran yang tersedia pada jalur, jenjang, dan jenis pendidikan tertentu (Depdiknas, 2003) Warga belajar adalah anggota-anggota masyarakat, tanpa batas umur, yang memerlukan satu atau beberapa jenis pendidikan tertentu dan mempunyai hasrat, kemampuan untuk belajar, serta bersedia membiayai sebagian atau segala keperluan belajarnya. Anggota masyarakat yang menjadi warga belajar ini memiliki tujuan untuk memperoleh pengetahuan dan keterampilan serta sikap swakarya dalam kehidupan sehari-hari.

### 3) Penyelenggara

Penyelenggara dapat pula disebut dengan istilah pemilik, yaitu mereka yang memiliki modal, berupa prasarana, sarana yang diperlukan untuk dapat

menyelenggarakan pendidikan (Sukmana, 2013). Meskipun terdapat kemudahan untuk menjadi seorang penyelenggara, namun masih perlu untuk memperhatikan *skill* atau keterampilan yang harus dimiliki oleh seorang penyelenggara, ada tiga *skill* yang merupakan dasar melaksanakan praktik manajemen dalam dunia pendidikan, yaitu: (a) *Managerial Skill*, (b) *Human Skill*, (c) *Technical Skill*.

#### 4) Tenaga Nonedukatif

Dalam program kursus terdapat tenaga kependidikan yang disebut tenaga nonedukatif. Tenaga nonedukatif ini, meliputi tenaga yang tidak dapat dikategorikan ke dalam penyelenggara dan sumber belajar, namun kehadirannya dalam kursus diperlukan untuk menunjang/mendukung penyelenggaraan proses belajar mengajar itu menjadi lebih lancar (Sukmana, 2013). Tenaga nonteknis edukatif ini dapat dibagi dua bagian, yaitu: (a) Tenaga penata usaha, (b) Tenaga pembantu

#### 5) Sarana dan Prasarana

Menurut Sukmana (2013) yang dimaksud dengan prasarana dalam kursus ialah gedung ruang yang digunakan untuk melakukan kegiatan kursus. Keberadaan unsur ini dalam kehidupan kursus mempunyai tujuan untuk menjamin kelancaran proses pembelajaran, sarana yaitu meliputi saran penunjang dan sarana belajar.

#### 6) Dana Belajar

Dana belajar ialah uang, barang, jasa yang diperlukan untuk menjamin kelestarian kegiatan belajar pada kursus. Sumber dana kursus berasal dari

pemilik, warga belajar, pihak ke-3 (swasta, pemerintah, bank, dsb), dan hasil usaha sendiri (Sukmana, 2013).

#### 7) Program Belajar

Program belajar ini senantiasa harus selaras dengan keperluan masyarakat, dalam rangka upayanya meningkatkan taraf kehidupan (Sukmana, 2013). Dalam program belajar kursus terdiri dari enam unsur, yaitu (a) tujuan, (b) materi, (c) proses membelajarkan, (d) sarana belajar, (e) evaluasi, dan (f) tindak lanjut hasil belajar.

#### 8) Metode Belajar

Menurut Sukmana (2013) Metode pembelajaran bertujuan agar hasil belajar dapat mencapai apa yang telah ditentukan/diharapkan, sementara itu kegiatan belajar berjalan dengan efisien. Kegiatan kursus ini dilaksanakan dengan menggabungkan metode ceramah, diskusi, kerja kelompok dan praktik, penggabungan berbagai metode dalam melaksanakan proses pembelajaran merupakan bagian tugas spesifik dari para sumber belajar.

#### 9) Hasil Belajar

Hasil belajar merupakan unsur pembentuk yang menunjukkan sampai pada tingkat mana warga belajar menyelesaikan proses pembelajaran dan juga menunjukkan hasil lulusan kursus (Sukmana, 2013).

#### 10) Ragi Belajar

Menurut Sukmana (2013) ragi belajar merupakan ragi yang merangsang kelangsungan kegiatan belajar pada kursus yang bersangkutan. Dengan

demikian tujuan dari raga belajar ialah mendorong hasrat belajar. Dalam hubungannya dengan raga belajar ini terkait beberapa unsur pembentuk kursus yang lain, yaitu warga belajar dan sumber belajar.

## **2. Konsep Mutu**

Setiap orang merasakan hal yang berbeda mengenai dampak mutu bagi dirinya masing-masing. Nomi Pfeffer dan Anna Coote dalam (Sallis, 2012) mengatakan bahwa mutu adalah sebuah persepsi yang licin dalam suatu jasa kesejahteraan. Oleh karenanya diperlukan konsep yang jelas mengenai pemahaman mutu yang beragam. Menurut Hoy C. Et al 2000 (dalam Amtu, 2011), mutu tampak ketika masyarakat memainkan perannya sebagai konsumen dapat merasakan terpenuhinya harapan yang mereka inginkan dari suatu produk atau jasa. Mutu sering didefinisikan sebagai kompetisi untuk kepuasan pelanggan. Sehingga kualitas dapat dikatakan sebagai seberapa besar pengaruh dari produk yang dihasilkan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Mutu yang berbasis kompetensi hasilnya harus didukung oleh kemampuan untuk memberikan pelayanan bagi semua orang yang terlibat.

Mutu merupakan sesuatu yang memenuhi standar atau persyaratan yang sesuai dengan harapan sebagaimana telah ditentukan sebelumnya, baik berupa masukan, proses maupun hasilnya. Sehingga dapat dipahami bahwa mutu adalah persyaratan yang harus dipenuhi agar dapat memenuhi ketentuan yang telah ditetapkan agar hasil akhirnya bisa dinilai bermutu. Edward Sallis mengemukakan beberapa pendapat tentang mutu. Pertama mutu sebagai suatu hal yang absolut, dimana ini merupakan suatu standar pencapaian tertinggi

dalam bidang layanan, pekerjaan dan produk yang tidak bisa dilewati. Kedua mutu sebagai suatu hal yang relatif, yaitu masih adanya peluang untuk meningkatkan atau suatu hal tersebut masih bisa ditingkatkan, jika peningkatan tersebut sudah mencapai ketentuan yang disetujui sebelumnya maka hal tersebut dapat dikatakan berkualitas. Ketiga mutu berdasarkan pelanggan, dalam hal ini dapat diartikan bahwa mutu merupakan suatu hal yang dapat memenuhi dan melampaui harapan yang diinginkan pelanggan. Mutu menurut pelanggan sangat penting, bahwa pelanggan tidak menghiraukan tipe produk, jika produk tersebut memiliki mutu yang baik, mereka tidak segan untuk membayar lebih (Sallis, 2012).

<b>Standar-Standar Mutu</b>
<b>STANDAR PRODUK AN JASA</b>
Kesesuaian dengan spesifikasi Kesesuaian dengan tujuan dan manfaat Tanpa Cacat (Zero Defect) Selalu Baik Sejak Awal
<b>STANDAR PELANGGAN</b>
Kepuasan pelanggan Memenuhi kebutuhan pelanggan Menyenangkan pelanggan

Gambar 1. Standar Mutu

Konsumen merupakan salah satu patokan bagi lembaga dalam menetapkan standar mutu. Dalam bidang pendidikan, mutu adalah suatu hal mendasar yang berfokus pada pengembangan program dan layanan pendidikan yang dapat memenuhi kebutuhan pelanggan/ siswa dan masyarakat secara

umum. Masyarakat yang dimaksudkan meliputi pengguna lulusan sekolah, lembaga pemerintah atau non pemerintah, dunia usaha dan lain sebagainya.

Peran konsumen dalam menentukan standar mutu adalah untuk menjelaskan bahwa mutu yang dirasakan dari suatu produk atau jasa merupakan faktor penting yang mempengaruhi keberhasilan barang atau jasa. Mutu yang ditetapkan oleh pelanggan lebih penting dibandingkan harga, sebagaimana dikatan oleh Tom Peters (dalam Sallis, 2012) bahwa pelanggan akan membayar lebih untuk mutu yang baik tanpa memperhatikan tipe produknya.

Manajemen mutu terpadu adalah suatu strategi untuk meningkatkan kualitas dan kemampuan bersaing dengan cara perbaikan yang dilaksanakan secara terus menerus, sebagaimana dikatakan oleh (Sallis, 2012) sistem manajemen mutu terpadu/ total quality manajement adalah sebuah pengembangan dan perluasan jaminan mutu, yang bertujuan untuk menciptakan kultur mutu yang mendorong semua komponen untuk memuaskan pelanggan. Manajemen mutu terpadu dilaksanakan secara terus menerus dalam rangka pemenuhan kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan. Pemahaman tentang konsumen/pelanggan terbagi dua yaitu pelanggan internal dan eksternal. Pelanggan internal merupakan seluruh guru dan staf yang ada pada suatu lembaga/institusi, sedangkan pelanggan eksternal mencakup peserta didik, orang tua, tokoh masyarakat, pemerintah, masyarakat serta pihak sponsor.

Pendidikan (Nilai tambah yang diberikan pada pelajar)	= Jasa
Pelajar utama	= Pelanggan/klien eksternal
Orang rua/kepala daerah/sponsor	= Pelanggan eksternal kedua
Pemerintah/masyarakat/bursa kerja	= Pelanggan eksternal ketiga

Gambar 2. Pelanggan Pendidikan

### 3. Jasa Pendidikan

#### a. Konsep Jasa

Sekolah merupakan lembaga nirlaba (nonprofit organization) yang bergerak di bidang jasa pendidikan. Jasa pendidikan memegang peran penting untuk mengembangkan dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Keberhasilan jasa pendidikan dapat diwujudkan dalam bentuk pemberian pelayanan pendidikan berkualitas kepada pelanggan jasa pendidikan, yaitu siswa. (Wijaya, 2016) mengatakan bahwa jasa merupakan aktivitas yang dilaksanakan seseorang atau organisasi untuk memberikan manfaat bagi pelanggan.

Jasa pendidikan memiliki peran yang penting dalam kehidupan manusia. Sebagaimana dikatakan bahwa semakin tinggi tingkat kesejahteraan masyarakat, semakin tinggi pula kebutuhan terhadap jasa (Amelia, 2012). Mutu pelayanan (*service quality*) perlu dipertimbangkan dalam peningkatan mutu pendidikan. Jasa pendidikan membutuhkan tenaga kerja yang memiliki skill khusus dalam bidang pendidikan karena jasa

pendidikan merupakan jasa yang bersifat kompleks, memiliki sifat padat karya dan padat modal.

#### **b. Karakteristik Jasa Pendidikan**

Adapun karakteristik jasa pendidikan yaitu:

##### 1) Tidak berwujud (*intangibility*)

Jasa pendidikan mempunyai sifat kasat mata sehingga menyebabkan pelanggan jasa pendidikan tidak bisa melihat, mendengar, mencium, meraba serta merasakan hasil keluaran pendidikan sebelum mereka mengonsumsinya menjadi subsistem sekolah. Oleh karena itu, sekolah memiliki tugas untuk mengubah jasa pendidikan yang tidak berwujud menjadi terlihat dengan menghasilkan lulusan yang berkualitas.

##### 2) Tidak dapat dipisahkan (*inseparability*)

Jasa pendidikan tidak dapat dipisahkan dari sumbernya, yaitu sekolah. Ini berarti bahwa jasa pendidikan dihasilkan dan dikonsumsi secara serempak dalam waktu bersamaan. Jika siswa mengonsumsi jasa pendidikan, mereka dapat berhadapan langsung dengan penyedia jasa. Jasa pendidikan lebih mengutamakan penjualan secara langsung dengan skala operasi terbatas.

##### 3) Beragam (*variability*)

Jasa pendidikan mempunyai sifat *variability* karena merupakan hasil keluaran tidak standar, yaitu memiliki banyak variasi bentuk, kualitas dan jenis yang bergantung pada siapa, kapan dan di mana jasa pendidikan dihasilkan.

##### 4) Tidak tahan lama (*perishability*)

Jasa pendidikan merupakan komoditas yang tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan. Sifat tidak tahan lama berarti jasa pendidikan tidak bisa dimasukkan ke gudang atau tidak bisa dijadikan sebagai persediaan. Sifat tidak bisa disimpan berarti bahwa jasa pendidikan mudah lenyap.

#### 5) Kepemilikan (*ownership*)

Karakteristik ini merupakan karakteristik yang paling menantang. Siswa membayar biaya pendidikan di muka, yang pada awalnya mereka tidak mendapatkan kepemilikan investasi pendidikan apapun. Akan tetapi mereka dapat menerima salah satu fasilitas seperti kartu perpustakaan. Dengan demikian, siswa memperoleh hak untuk mengakses perpustakaan ketika menunjukkan kartu tersebut.

Aktivitas pemasaran jasa pendidikan bukan merupakan kegiatan bisnis agar sekolah memperoleh siswa, tetapi merupakan bentuk tanggung jawab (akuntabilitas) sekolah kepada masyarakat luas tentang jasa pendidikan yang telah, sedang dan akan dilakukan. Pemasar jasa pendidikan perlu belajar untuk meningkatkan kepuasan pelanggan jasa pendidikan, karena pendidikan merupakan proses sirkuler yang saling mempengaruhi dan berkelanjutan. Program pemasaran jasa pendidikan dapat mempengaruhi setiap aspek sekolah. Salah satu manfaat dari program pemasaran jasa pendidikan adalah terciptanya lingkungan pembelajaran yang baik bagi seluruh siswa.

#### **4. Kualitas Layanan**

Konsep kualitas layanan pada dasarnya memberikan persepsi secara konkrit mengenai kualitas suatu layanan. Konsep kualitas layanan ini

merupakan suatu revolusi secara menyeluruh, permanen dalam mengubah cara pandang manusia dalam menjalankan atau mengupayakan usaha-usahanya yang berkaitan dengan proses dinamis, berlangsung, terus menerus di dalam memenuhi harapan, keinginan dan kebutuhan.

Lingkup standar mutu pendidikan terdiri dari Standar Nasional Pendidikan (SNP) dan standar lainnya yang disepakati. SNP dimaksudkan sebagai perangkat untuk mendorong terwujudnya transparansi dan akuntabilitas publik dalam penyelenggaraan pendidikan kursus. SNP meliputi delapan standar layanan minimum, yang meliputi:

Tabel 1. Standar Nasional Pendidikan

No	Jenis Standar	Indikator
1	Stanar Isi	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Memiliki dokumen program belajar</li> <li>b. Memiliki kurikulum</li> <li>c. Menetapkan beban belajar</li> <li>d. Memliki kalender pendidikan dan jadwal pembelajaran</li> </ul>
2	Standar Proses	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Memiliki dokumen perencanaan program pembelajaran</li> <li>b. Melaksanakan kegiatan pembelajaran, pelaksanaan dan penialaian</li> <li>c. Pelaporan tindak lanjut</li> </ul>
3	Standar Kompetensi Lulusan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Memiliki acuan standar minimal kelulusan</li> <li>b. Kompetensi standar minimal peserta didik</li> <li>c. Kesesuaian kebutuhan mitra kerja</li> </ul>
4	Standar Pendidik dan Tenaga Kependidikan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kesesuaian kualifikasi dengan kompetensi pendidik</li> <li>b. Kesesuaian kualifikasi dengan kompetensi tenaga kependidikan</li> <li>c. Standar minimal jens tenaga kependidikan</li> <li>d. Standar rasio pendidik dan peserta didik</li> <li>e. Standar rasio tenaga kependidikan dan peserta didik</li> </ul>

5	Standar Sarana Prasarana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Rasio sarana dan peserta didik</li> <li>b. Standar minimal prasarana pendidikan</li> <li>c. Standar minimal media</li> <li>d. Rasio sumber belajar dan peserta</li> </ul>
6	Standar Pengelolaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dokumen perencanaan</li> <li>b. Dokumen pelaksanaan kerja</li> <li>c. Dokumen SNP</li> <li>d. Dokumen kegiatan pembelajaran</li> <li>e. Dokumen penyelenggaraan</li> <li>f. Dokumen supervisi</li> <li>g. Pengelolaan sistem informasi manajemen</li> </ul>
7	Standar Pembiayaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Memiliki rencana anggaran dan belanja lembaga</li> <li>b. Memiliki dokkumen pengelolaan keuangan</li> <li>c. Dokumen pelaporan keuangan</li> </ul>
8	Sstandar Penilaian	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dokumen penilaian pembelajaran</li> <li>b. Dokumen jenis penilaian</li> <li>c. Frekuensi waktu penilaian</li> <li>d. Panduan penialaian dan uji kompetensi</li> </ul>

Parasuraman (2001) menyatakan bahwa konsep kualitas layanan adalah suatu pengertian yang kompleks tentang mutu, tentang memuaskan atau tidak memuaskan. Konsep kualitas layanan dikatakan bermutu apabila pelayanan yang diharapkan lebih kecil daripada pelayanan yang dirasakan (bermutu). Dikatakan konsep kualitas layanan memenuhi harapan, apabila pelayanan yang diharapkan sama dengan yang dirasakan (memuaskan). Demikian pula dikatakan persepsi tidak memenuhi harapan apabila pelayanan yang diharapkan lebih besar daripada pelayanan yang dirasakan (tidak bermutu).

Konsep kualitas layanan dari harapan yang diharapkan seperti dikemukakan di atas, ditentukan oleh empat faktor, yang saling terkait dalam

memberikan suatu persepsi yang jelas dari harapan pelanggan dalam mendapatkan pelayanan. Keempat faktor tersebut adalah:

- a. Komunikasi dari mulut ke mulut (*word of mouth communication*), faktor ini sangat menentukan dalam pembentukan harapan pelanggan atas suatu jasa/pelayanan. Pemilihan untuk mengkonsumsi suatu jasa/pelayanan yang bermutu dalam banyak kasus dipengaruhi oleh informasi dari mulut ke mulut yang diperoleh dari pelanggan yang telah mengkonsumsi jasa tersebut sebelumnya.
- b. Kebutuhan pribadi (*personal need*), yaitu harapan pelanggan bervariasi tergantung pada karakteristik dan keadaan individu yang memengaruhi kebutuhan pribadinya.
- c. Pengalaman masa lalu (*past experience*), yaitu pengalaman pelanggan merasakan suatu pelayanan jasa tertentu di masa lalu memengaruhi tingkat harapannya untuk memperoleh pelayanan jasa yang sama di masa kini dan yang akan datang.
- d. Komunikasi eksternal (*company's external communication*) yaitu komunikasi eksternal yang digunakan oleh organisasi jasa sebagai pemberi pelayanan melalui berbagai bentuk upaya promosi juga memegang peranan dalam pembentukan harapan pelanggan.

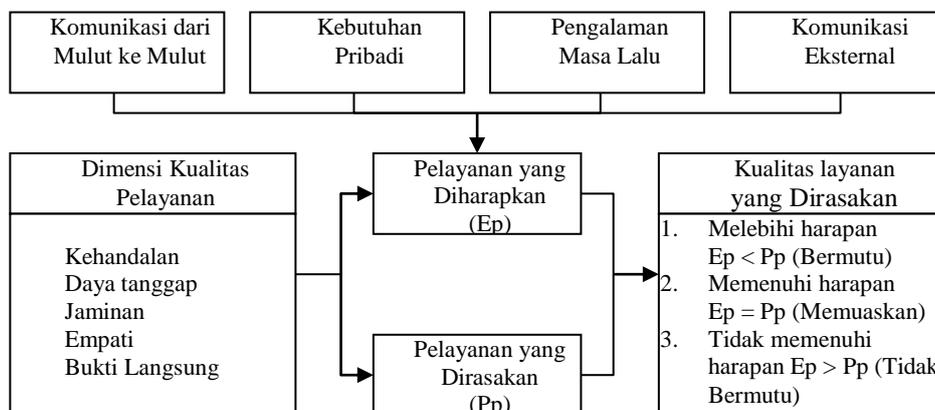
Berdasarkan pengertian di atas terdapat tiga tingkat konsep kualitas layanan yaitu:

- a. Bermutu (*quality surprise*), bila kenyataan pelayanan yang diterima melebihi pelayanan yang diharapkan pelanggan.

- b. Memuaskan (*satisfactory quality*), bila kenyataan pelayanan yang diterima sama dengan pelayanan yang diharapkan pelanggan.
- c. Tidak bermutu (*unacceptable quality*), bila ternyata kenyataan pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan pelanggan.

Parasuraman (2001) menyatakan bahwa di dalam memperoleh kualitas layanan jasa yang optimal, banyak ditentukan oleh kemampuan di dalam memadukan unsur-unsur yang saling berkaitan di dalam menunjukkan adanya suatu layanan yang terpadu dan utuh. Suatu kualitas layanan jasa akan komparatif dengan unsur-unsur yang mendukungnya, yaitu:

- a. Adanya jasa jasa yang sesuai dengan bentuk pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan
- b. Penyampaian informasi yang kompleks, terformalkan dan terfokus di dalam penyampaian, sehingga terjadi bentuk-bentuk interaksi antara pihak yang memberikan pelayanan jasa dan yang menerima jasa
- c. Memberikan penyampaian bentuk-bentuk kualitas layanan jasa sesuai dengan lingkungan jasa yang dimiliki oleh suatu organisasi jasa.



Gambar 3. Penilaian Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan

## 5. Dimensi Kualitas Layanan

Kualitas merupakan suatu ukuran dalam menentukan apakah suatu produk/ jasa dapat memenuhi harapan pelanggan. Menurut Goetsch (dalam Tjiptono, 2003) mengatakan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas pelayanan adalah sebuah tindakan yang dilakukan seseorang kepada orang lain melalui sebuah layanan produk/ jasa yang sesuai dengan kemauan, kebutuhan dan apa yang diinginkan konsumen (Tjiptono, 2003). Lembaga memberikan layanan yang sesuai dengan harapan konsumen maka kualitas yang diberikan lembaga tersebut dapat dikatakan baik. Dengan adanya layanan yang baik, akan membuat pelanggan tertarik untuk membeli kembali produk yang ditawarkan.

Tjiptono (2011) mengatakan bahwa kualitas berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang. Ikatan emosional seperti ini memungkinkan sekolah untuk memahami dengan seksama harapan dan kebutuhan spesifik siswa. Pada gilirannya, sekolah dapat meningkatkan kepuasan siswa, dimana sekolah memaksimalkan pengalaman siswa yang menyenangkan. Selanjutnya kepuasan pelanggan berkontribusi pada terciptanya rintangan beralih (*switching barriers*), biaya beralih (*switching cost*) dan loyalitas pelanggan.

Parasuraman (1998) mengatakan bahwa “*service quality* (kualitas pelayanan) adalah ukuran seberapa baik suatu layanan menemui kecocokan

dengan harapan pelanggan. Penyelenggaraan kualitas layanan berarti melakukan kompromi dengan harapan pelanggan dengan tata cara yang konsisten”. Dalam penelitian ini menggunakan dua dimensi pengukuran pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman, yaitu:

**a. Ketanggapan (*Responsiveness*)**

Ketanggapan berhubungan dengan kemampuan yang dimiliki oleh staf/pegawai dalam memberikan layanan yang cepat dan tepat serta jelas kepada konsumen. Hal ini juga berarti sejauh mana ketanggapan yang diberikan oleh staf/pegawai dalam membantu pemenuhan kebutuhan konsumen serta memberikan respon yang cepat. Dalam memberikan pelayanan harus dihindari dimana seorang konsumen harus menunggu lama, hal ini akan berdampak kepada citra negatif yang akan muncul dalam pikiran konsumen. Setiap pegawai dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapat pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap dari pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidaksesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya. Hal ini memerlukan adanya penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk agar menyikapi segala bentuk-bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku dalam suatu organisasi, sehingga bentuk pelayanan mendapat respon positif (Parasuraman, 2001).

Pada prinsipnya, inti dari bentuk pelayanan yang diterapkan dalam suatu instansi atau aktivitas pelayanan kerja yaitu memberikan pelayanan

sesuai dengan tingkat ketanggapan atas permasalahan pelayanan yang diberikan. Kurangnya ketanggapan tersebut dari orang yang menerima pelayanan, karena bentuk pelayanan tersebut baru dihadapi pertama kali, sehingga memerlukan banyak informasi mengenai syarat dan prosedur pelayanan yang cepat, mudah dan lancar, sehingga pihak pegawai atau pemberi pelayanan seyogyanya menuntun orang yang dilayani sesuai dengan penjelasan-penjelasan yang mendetail, singkat dan jelas yang tidak menimbulkan berbagai pertanyaan atau hal-hal yang menimbulkan keluhan dari orang yang mendapat pelayanan. Apabila hal ini dilakukan dengan baik, berarti pegawai tersebut memiliki kemampuan daya tanggap terhadap pelayanan yang diberikan yang menjadi penyebab terjadinya pelayanan yang optimal sesuai dengan tingkat kecepatan, kemudahan dan kelancaran dari suatu pelayanan yang ditangani oleh pegawai (Parasuraman, 2001).

Organisasi sangat menyadari pentingnya daya tanggap dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Konsumen memerlukan penjelasan mengenai pelayanan yang diberikan suatu lembaga agar maksud dari pelayanan tersebut dapat dipahami dengan baik. Dalam rangka mewujudkan hal tersebut, daya tanggap memiliki peranan yang penting untuk memenuhi pemberian penjelasan kepada masyarakat. Pelayanan daya tanggap yang dilaksanakan dengan baik, mendetail serta bijaksana akan mudah dimengerti oleh konsumen/pelanggan, maka pelayanan tersebut dianggap berhasil dan meningkatkan prestasi kerja.

Margaretha (2003) mengatakan bahwa kualitas layanan daya tanggap adalah suatu bentuk pelayanan dalam memberikan penjelasan, agar orang yang diberi pelayanan tanggap dan menanggapi pelayanan yang diterima, sehingga diperlukan adanya unsur kualitas layanan daya tanggap sebagai berikut:

- 1) Memberikan penjelasan secara bijaksana sesuai dengan bentuk-bentuk pelayanan yang dihadapinya. Penjelasan bijaksana tersebut mengantar individu yang mendapat pelayanan mampu mengerti dan menyetujui segala bentuk pelayanan yang diterima.
- 2) Memberikan penjelasan yang mendetail yaitu bentuk penjelasan yang substantif dengan persoalan pelayanan yang dihadapi, yang bersifat jelas, transparan, singkat dan dapat dipertanggungjawabkan.
- 3) Memberikan pembinaan atas bentuk-bentuk pelayanan yang dianggap masih kurang atau belum sesuai dengan syarat-syarat atau prosedur pelayanan yang ditunjukkan.
- 4) Mengarahkan setiap bentuk pelayanan dari individu yang dilayani untuk menyiapkan, melaksanakan dan mengikuti berbagai ketentuan pelayanan yang harus dipenuhi.
- 5) Membujuk orang yang dilayani apabila menghadapi suatu permasalahan yang dianggap bertentangan, berlawanan atau tidak sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku.

Uraian-uraian di atas menjadi suatu interpretasi yang banyak dikembangkan dalam suatu organisasi kerja yang memberikan kualitas layanan yang sesuai dengan daya tanggap atas berbagai pelayanan yang ditunjukkan.

Inti dari pelayanan daya tanggap dalam suatu organisasi berupa pemberian berbagai penjelasan dengan bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk. Apabila hal ini dapat diimplementasikan dengan baik, dengan sendirinya kualitas layanan daya tanggap akan menjadi cermin prestasi kerja pegawai yang ditunjukkan dalam pelayanannya.

**b. Empati (*Empathy*)**

Empati merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan, berkomunikasi dengan baik, perhatian pribadi dan pemahaman terhadap peserta didik/ pelanggan. Misalnya seorang staf/ pegawai mengenal pelanggan yang mengikuti kegiatan layanan, pelayan dapat berperan sebagai mana mestinya, perhatian yang tulus diberikan oleh pegawai yaitu berupa kemudahan dalam mendapatkan pelayanan, keramahan, komunikasi dan memahami kebutuhan pelanggan. Tjiptono (2011) mengatakan bahwa suatu perusahaan yang memiliki empati yaitu perusahaan yang mampu memahami permasalahan pelanggan dan berbuat sesuai kepentingan pelanggan serta memberikan layanan personal kepada pelanggan dan memiliki jam operasional yang nyaman.

Setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati (*empathy*) dalam

menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan (Parasuraman, 2001).

Empati dalam suatu pelayanan adalah adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut. Pihak yang memberi pelayanan harus memiliki empati memahami masalah dari pihak yang ingin dilayani. Pihak yang dilayani seyogyanya memahami keterbatasan dan kemampuan orang yang melayani, sehingga keterpaduan antara pihak yang melayani dan mendapat pelayanan memiliki perasaan yang sama.

Artinya setiap bentuk pelayanan yang diberikan kepada orang yang dilayani diperlukan adanya empati terhadap berbagai masalah yang dihadapi orang yang membutuhkan pelayanan. Pihak yang menginginkan pelayanan membutuhkan adanya rasa kepedulian atas segala bentuk pengurusan pelayanan, dengan merasakan dan memahami kebutuhan tuntutan pelayanan yang cepat, mengerti berbagai bentuk perubahan pelayanan yang menyebabkan adanya keluhan dari bentuk pelayanan yang harus dihindari, sehingga pelayanan tersebut berjalan sesuai dengan aktivitas yang diinginkan oleh pemberi pelayanan dan yang membutuhkan pelayanan.

Berarti empati dalam suatu organisasi kerja menjadi sangat penting dalam memberikan suatu kualitas layanan sesuai prestasi kerja yang ditunjukkan oleh seorang pegawai. Empati tersebut mempunyai inti yaitu

mampu memahami orang yang dilayani dengan penuh perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan adanya keterlibatan dalam berbagai permasalahan yang dihadapi orang yang dilayani. Margaretha (2003) mengatakan bahwa suatu bentuk kualitas layanan dari empati orang-orang pemberi pelayanan terhadap yang mendapatkan pelayanan harus diwujudkan dalam lima hal yaitu:

- a. Mampu memberikan perhatian terhadap berbagai bentuk pelayanan yang diberikan, sehingga yang dilayani merasa menjadi orang yang penting.
- b. Mampu memberikan keseriusan atas aktivitas kerja pelayanan yang diberikan, sehingga yang dilayani mempunyai kesan bahwa pemberi pelayanan menyikapi pelayanan yang diinginkan.
- c. Mampu menunjukkan rasa simpatik atas pelayanan yang diberikan, sehingga yang dilayani merasa memiliki wibawa atas pelayanan yang dilakukan.
- d. Mampu menunjukkan pengertian yang mendalam atas berbagai hal yang diungkapkan, sehingga yang dilayani menjadi lega dalam menghadapi bentuk-bentuk pelayanan yang dirasakan.
- e. Mampu menunjukkan keterlibatannya dalam memberikan pelayanan atas berbagai hal yang dilakukan, sehingga yang dilayani menjadi tertolong menghadapi berbagai bentuk kesulitan pelayanan.

Bentuk-bentuk pelayanan ini menjadi suatu yang banyak dikembangkan oleh para pengembang organisasi, khususnya bagi pengembang pelayanan modern, yang bertujuan memberikan kualitas layanan yang sesuai dengan dimensi empati atas berbagai bentuk-bentuk permasalahan pelayanan yang dihadapi oleh yang membutuhkan pelayanan, sehingga dengan dimensi empati

ini, seorang pegawai menunjukkan kualitas layanan sesuai dengan prestasi kerja yang ditunjukkan.

Suatu pelayanan dapat berjalan dengan lancar apabila setiap pihak yang berhubungan dengan pelayanan tersebut memiliki sikap perhatian atau empati dalam melaksanakan komitmen yang sama terhadap pelayanan yang diberikan. Empati juga berhubungan dengan keseriusan, perhatian, simpati dan pengertian berbagai pihak untuk melaksanakan dan mengembangkan kegiatan pelayanan sesuai dengan tingkat pemahaman masing-masing. Empati merupakan suatu hal yang penting, karena dengan adanya rasa empati akan membuat seorang pegawai mampu untuk memahami permasalahan pelanggan atau orang yang diberi layanan. Penerima layanan hendaknya juga memahami keterbatasan pihak yang memberi layanan. Dengan adanya empati dari masing-masing pihak akan menimbulkan kepuasan tersendiri dalam pelaksanaan pelayanan. Dapat diketahui bahwa inti dari empati tersebut yaitu pemahaman terhadap orang yang dilayani dengan pengetahuan, simpati, serius dan keterlibatan terhadap permasalahan yang dihadapi pelanggan.

## **6. Kepuasan Pelanggan**

Setiap layanan yang diberikan, senantiasa berorientasi pada tujuan memberikan kepuasan kepada pelanggan. PJ. Johnson dalam Purwoko (2000) kepuasan seorang pelanggan dapat terlihat dari tingkat penerimaan pelanggan yang didapatkan. Tanda dari kepuasan tersebut diidentifikasi sebagai berikut: (1) senang atau kecewa atas perlakuan atau pelayanan yang diterima, (2) mengeluh atau mengharap atas perlakuan yang semestinya diperoleh, (3) tidak

membenarkan atau menyetujui sesuatu yang bertautan dengan kepentingannya, (4) menghendaki pemenuhan kebutuhan dan keinginan atas berbagai pelayanan yang diterima. Keempat tanda tersebut di atas akan berbeda-beda sesuai dengan bentuk pelayanan jasa yang diterima.

Trimulyo (1999) menyatakan bahwa untuk memperoleh kepuasan, maka seorang pengembang pemasaran jasa harus memperhatikan pemenuhan kepuasan pelanggan. Pelanggan yang puas akan menjadi pioneer atau penentu untuk kontinuitas berlangsungnya suatu bisnis jasa. Syarat dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan diketahui dari adanya sikap senang, sering berkunjung, memberitahu temannya, dan memberikan solusi atas apa yang dirasakan atas pelayanannya. Secara pribadi, pelanggan yang puas akan loyal terhadap berbagai penawaran jasa yang diberikan.

Menurut Keagen (dalam Tjiptono, 2011) mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan ditentukan oleh dua hal yaitu keluhan dan harapan pelanggan terhadap jasa yang diterima. Apabila menerima perlakuan yang baik, sesuai dan memuaskan pelanggan akan merasa terpenuhi harapannya, ditandai dengan adanya perasaan senang. Sedangkan apabila penerimaan perlakuan kurang baik, tidak sesuai, memberi kesan negatif dan tidak memuaskan, dianggap bahwa pelayanan yang diberikan tidak sesuai harapan, yang menyebabkan pelanggan mengeluh, keluhan tersebut menandakan bahwa pelanggan merasa kecewa.

Engel (1990) mengatakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap

hasil suatu jasa dan harapan-harapannya. Kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja melebihi harapan, maka pelanggan akan merasa amat puas atau senang. Dalam kaitan itu, maka faktor kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) menjadi elemen penting dalam memberikan atau menambah nilai bagi pelanggan.

Instruktur sebagai pendidik profesional yang memberikan pelatihan teknis pada peserta didik pada kursus dan/atau pelatihan, dituntut memiliki kualifikasi dan kompetensi minimum yang dipersyaratkan. Kualifikasi dan kompetensi minimum tersebut ditujukan agar instruktur mampu melaksanakan kegiatan pelatihan dengan semestinya, sehingga dapat memenuhi kebutuhan belajar peserta pelatihan. Standar instruktur kursus dan pelatihan menurut UU No 90 Tahun 2014 yaitu:

- a. Kualifikasi instruktur pada Kursus dan Pelatihan Berbasis Keilmuan Instruktur pada kursus dan pelatihan berbasis keilmuan harus memiliki kualifikasi akademik minimal Sarjana (S-1) atau Diploma Empat (D-IV) yang diperoleh dari perguruan tinggi terakreditasi, sertifikat kompetensi keahlian dalam bidang yang relevan, dan sertifikat instruktur. Sertifikat kompetensi keahlian dikeluarkan atau diakui oleh perguruan tinggi penyelenggara program keahlian dan/atau lembaga yang ditunjuk oleh pemerintah. Sertifikat instruktur diperoleh setelah calon instruktur mengikuti pelatihan dan lulus ujian kompetensi instruktur yang diselenggarakan oleh lembaga yang ditunjuk oleh pemerintah.

- b. Kualifikasi instruktur pada Kursus dan Pelatihan Bersifat Teknis-Praktis  
Instruktur pada kursus dan pelatihan bersifat teknis-praktis harus memiliki kualifikasi akademik minimal lulusan SMA/SMK/MA/Paket C dengan pengalaman minimal 3 (tiga) tahun sebagai pendidik dalam bidangnya, dan memiliki sertifikat instruktur. Sertifikat Instruktur diperoleh setelah calon instruktur mengikuti pelatihan dan lulus ujian kompetensi instruktur yang diselenggarakan oleh lembaga yang ditunjuk oleh pemerintah.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dan ekspektasi pelanggan menurut Gaspersz (2003) terdiri dari:

- a. Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan ketika ia sedang mencoba melakukan transaksi dengan produsen jasa. Jika pada saat itu kebutuhan dan keinginannya besar, harapan atau ekspektasi pelanggan akan tinggi, demikian pula sebaliknya.
- b. Pengalaman masa lalu (terdahulu) ketika menggunakan jasa pelayanan dari organisasi jasa maupun pesaing-pesaingnya.
- c. Pengalaman dari teman-teman, yang menceritakan mengenai kualitas layanan jasa yang dirasakan oleh pelanggan itu. Hal ini jelas mempengaruhi persepsi pelanggan terutama pada jasa-jasa yang dirasakan berisiko tinggi.
- d. Komunikasi melalui iklan dan pemasaran juga mempengaruhi pelanggan. Orang-orang di bagian penjualan dan periklanan seyogyanya tidak membuat kampanye yang berlebihan melewati tingkat ekspektasi pelanggan. Kampanye yang berlebihan dan secara aktual tidak mampu memenuhi ekspektasi

pelanggan akan mengakibatkan dampak negatif terhadap persepsi pelanggan tentang pelayanan jasa yang diberikan.

## **B. Penelitian Relevan**

1. Penelitian yang dilakukan oleh Faiq Abdul Aziz (2017), dengan judul “Kualitas Layanan Pendidikan Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) Dian Gitaya”. Penelitian ini dilaksanakan di LKP Dian Gitaya Yogyakarta, dalam pengukuran kualitas layanan pendidikan menggunakan enam dimensi kualitas jasa, dengan hasil penelitian: (a) *non-academic aspects* mempunyai nilai kualitas lebih dari cukup, (b) *academic aspects* mempunyai nilai kualitas baik, (c) *reputation* mempunyai kualitas lebih dari kurang, (d) *access* mempunyai nilai kualitas lebih dari cukup, (e) *program issue* mempunyai nilai kualitas lebih dari cukup, (f) *understanding* mempunyai nilai kualitas lebih dari kurang. Persamaan antara penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu sama-sama meneliti mengenai kualitas layanan LKP, perbedaannya yaitu pada sub variabel yang digunakan, dalam penelitian ini menggunakan dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dan empati (*empathy*).
2. Penelitian yang dilakukan oleh Abror (2011) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Negeri Padang”. Penelitian ini dilaksanakan untuk mengetahui kualitas layanan berdasarkan penilaian mahasiswa, hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan belum cukup baik. Pengukuran menggunakan lima dimensi: (a) *tangible* dengan nilai kualitas cukup bagus, (b) *responsiveness* dengan nilai kualitas belum cukup tanggap, (c) *reliability* dengan nilai kualitas cukup

baik, (d) *assurance* dengan nilai kualitas cukup bagus dan (e) *empathy* dengan nilai kualitas belum cukup baik. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan terletak pada sub variabel yang digunakan, yaitu dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dan empati (*empathy*), perbedaannya terletak pada sasaran dan tempat penelitian.

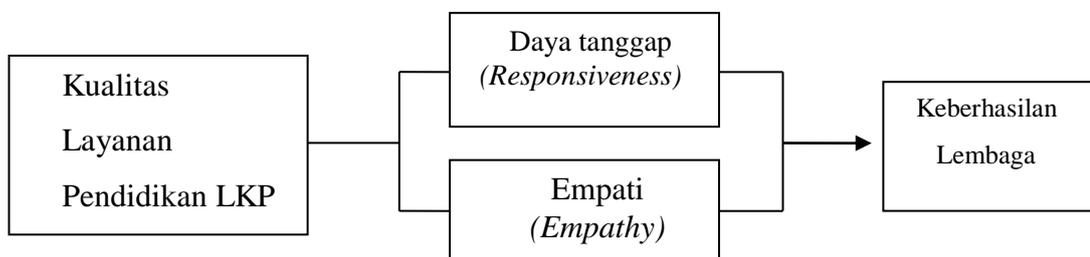
3. Penelitian yang dilakukan oleh Yuyu Yulianti (2016) dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Pendidikan dengan Menggunakan *GAP Analysis* dan *Importance Performance Analysis* (IPA) pada Program Pendidikan Ekonomi UNY. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kualitas layanan pendidikan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati), kesenjangan persepsi dengan harapan mahasiswa, atribut pelayanan dan analisis usulan prioritas tindakan yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan pendidikan. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa: 1) analisis kesenjangan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL diketahui bahwa kualitas layanan pendidikan pada program studi pendidikan ekonomi sudah baik, 2) pelayanan pendidikan berdasarkan persepsi mahasiswa sudah baik, 3) berdasarkan pemetaan terdapat 16 atribut yang dianggap penting oleh mahasiswa dan perlu tindakan prioritas, 4) dimensi keandalan memiliki kualitas terendah dan perlu ditingkatkan. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu pada salah satu dimensi pengukuran kualitas layanan yang digunakan.

Dari beberapa penelitian relevan di atas, diketahui bahwa penelitian tersebut berbeda dengan penelitian yang akan peneliti lakukan. Penelitian di

atas dapat dijadikan sebagai bahan rujukan untuk penelitian yang akan dilakukan.

### C. Kerangka Konseptual

Lembaga Kursus dan Pelatihan merupakan salah satu bentuk dari lembaga pendidikan nonformal yang diselenggarakan bagi masyarakat yang membutuhkan peningkatan kualitas layanan pendidikan dalam rangka mewujudkan tujuan pendidikan nasional. Peningkatan kualitas layanan dapat dilihat salah satunya melalui dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dan empati (*empathy*).



Gambar 4. Kerangka Konseptual

Kualitas pelayanan dalam penelitian ini berarti kualitas mengenai baik buruknya jasa pelayanan pendidikan yang diberikan LKP Permata Hati terhadap peserta pelatihan. Pengukuran kualitas layanan berpatokan pada pendapat Parasuraman (1998) tentang kualitas layanan yang dapat dilihat dari dimensi dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dan empati (*empathy*). Berdasarkan dimensi tersebut, maka dapat diketahui gambaran kualitas layanan pendidikan di LKP Permata Hati.

**D. Pertanyaan Penelitian**

1. Bagaimanakah gambaran kualitas layanan pendidikan di LKP Permata Hati berdasarkan dimensi daya tanggap (*responsiveness*)?
2. Bagaimanakah gambaran kualitas layanan pendidikan di LKP Permata Hati berdasarkan dimensi empati (*empathy*)?

## **BAB V PENUTUP**

### **A. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil temuan penelitian dan pembahasan yang telah disampaikan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan tentang Kualitas Layanan Pendidikan di LKP Sanggar Tari Permata Hati Parupuk Tabing sebagai berikut:

1. Kualitas layanan pendidikan di LKP Permata Hati berdasarkan dimensi daya tanggap (*responsiveness*) berkategori tinggi. Hal ini dilihat dari sebagian besar peserta menyatakan tinggi terhadap respon yang diberikan instruktur, yang meliputi respon terhadap permasalahan, terhadap kebutuhan, terhadap saran dan kritikan yang diberikan instruktur.
2. Kualitas layanan pendidikan di LKP Permata Hati berdasarkan dimensi empati (*empathy*) berkategori tinggi. Hal ini dilihat dari sebagian besar peserta menyatakan tinggi terhadap perhatian, kepedulian dan keramahan instruktur, serta hubungan instruktur dengan peserta pelatihan.

### **B. SARAN**

Berdasarkan temuan penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang telah dipaparkan, maka saran dari peneliti adalah sebagai berikut:

1. Kepada kepala LKP agar tetap memberikan dan meningkatkan pelayanan pendidikan yang lebih baik bagi seluruh peserta pelatihan.
2. Kepada instruktur agar lebih memperhatikan kebutuhan warga belajar secara pribadi agar dapat meningkatkan kualitas layanan pendidikan.

3. Bagi warga belajar agar dapat saling terbuka dengan pengelola terkait kebutuhan dan permasalahan yang dihadapi agar kegiatan pelatihan dapat berlangsung dengan lancar dan dapat mencapai tujuan yang diinginkan.

## DAFTAR RUJUKAN

- Abror (2011) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Negeri Padang', *Tingkap*, VII(2).
- Amtu, O. (2011) *Manajemen Pendidikan di Era Otonomi Daerah: Konsep, Strategi dan Implementasi*. Bandung: Alfabeta.
- Arikunto, S. (2010) *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arum (2013) 'Responsiveness-Sebuah Dimensi Kualitas Layanan', *Business Lounge Journal*.
- Aziz, F. A. (2017) 'Kualitas Pelayanan Pendidikan Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) Dian Gitaya', *Jurnal Pendidikan Teknik Boga*, 6(4).
- Depdikbud (2005) *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005 Tentang Standar Nasional Pendidikan*.
- Depdiknas (2003a) *Undang-Undang No 20 Tahun 2003 tentang Sistem pendidikan nasional*, Jakarta: Direktorat Pendidikan Menengah Umum. Available at: [http://stpi-binainsanmulia.ac.id/wp-content/uploads/2013/04/Lamp\\_2\\_UU20-2003-Sisdiknas.doc](http://stpi-binainsanmulia.ac.id/wp-content/uploads/2013/04/Lamp_2_UU20-2003-Sisdiknas.doc).
- Depdiknas (2003b) *Undang-Undang No 20 Th 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional*. Jakarta.
- Josoef, S. (1992) *Konsep Dasar Pendidikan Luar Sekolah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kemendikbud (2015) *Statistika Pendidikan Nonformal Tahun 2014*.
- Komar, O. (2006) *Filsafat Pendidikan Luar Sekolah*. Bandung: Grafitika.
- Kumidaninggar, A. (2017) 'Dampak Pelaksanaan Program Pendidikan Kecakapan Hidup Menjahit Terhadap Aktivitas Wirausaha Warga Belajar di Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) Ar-Rum Yogyakarta', *Pendidikan Luar Sekolah*, IV(02), pp. 170–179.
- Margaretha (2003) *Kualitas Pelayanan: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Mandar Maju.
- Natalia, E. C. (2018) *5 Negara Asia Masuk 20 Besar Indeks Daya Saing WEF, CNBC Indonesia*.

- Pamungkas, A. H., Sunarti, V. and Wahyudi, W. A. (2018) 'PKBM dalam Peningkatan Pertumbuhan Ekonomi dan Kesejahteraan Hidup Masyarakat Sesuai Target SDG'S', *SPEKTRUM Jurnal Pendidikan Luar Sekolah*, 1(3). doi: 10.5281/zenodo.1452508.
- Parasuraman (1998) 'SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality', *Journal of Retailing*, 64(1).
- Parasuraman (2001) *Delivering Quality Service*. Edited by Sutanto. New York: The Free Press.
- Purwoko, B. (2000) *A social Security Highlight in Indonesia: An Economic Perspective*. Jakarta: Komunikasi Jaya Pratama.
- Ratna Kurnianingtyas (2018) 'Pelaksanaan Pelatihan Kursus Menjahit Busana Wanita di Balai Latihan Kerja (BLK) Sleman', *Pendidikan Teknik Busana*, pp. 1–139.
- Sallis, E. (2012) *Total Quality Management (TQM)*. Yogyakarta: IRCiSoD.
- Sudjana, D. (2008) *Evaluasi Program Pendidikan Luar Sekolah*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Sudjana, N. (2004) *Dasar-dasar Proses Belajar Mengajar*. Bandung: Sinar Baru Algensido Offset.
- Sugiyono (2010) *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono (2011) *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono (2012) *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sukmana, C. (2013) *Analisis Mutu Kursus Analisis Mutu Kursus*. Jakarta: Kemendikbud.
- Tjiptono (2011) *Service Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2003) *Total Quality Management*. Yogyakarta: CV Andi.
- Tjiptono, F. (2012) *Service Management*. Yogyakarta: Andi.
- Trimulyo, A. (1999) *Peningkatan Kepuasan Konsumen dalam Tinjauan Pemasaran Jasa*. Jakarta: Rajawali Press.

Widya, N. (2019) *Upaya Anggaran Pendidikan dalam Mengembangkan Kualitas Pendidikan*. Available at:  
<https://www.kompasiana.com/widyanur/5cf131f918ffee3b467aa7f2/upaya-anggaran-pendidikan-dalam-mengembangkan-kualitas-pendidikan>.

Wijaya, D. (2016) *Pemasaran Jasa Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.