

## BAB II

### LANDASAN TEORITIS

#### A. Landasan Teori

##### 1. Hakekat Kinerja Tenaga Kependidikan

###### a. Pengertian Kinerja

Kinerja merupakan suatu kegiatan yang dilakukan untuk melaksanakan, menyelesaikan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan harapan dan tujuan yang telah ditetapkan. Dilihat dari arti kata kinerja berasal dari kata *performance*. Menurut Ruky dalam buku Supardi (2016) yang berjudul kinerja guru. Kata “*performance*” memberikan tiga arti, yaitu: (1) “prestasi” seperti dalam konteks atau kalimat “*high performance car*”, atau “mobil yang sangat cepat”; (2) “pertunjukan” seperti dalam konteks atau kalimat “*Folk dance performance*”, atau “pertunjukan tarian-tarian rakyat”; (3) “pelaksanaan tugas” seperti dalam konteks atau kalimat “*in performing his/her duties*”.<sup>1</sup>

Menurut Wibowo (2007), kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Kinerja adalah tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya. Anwar Prabu Mangkunegara (2007)

---

<sup>1</sup> Supardi, *Kinerja Guru*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2016), 45.

mengemukakan Kinerja berasal dari kata *Job Performance* atau *Actual Performance* adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Pada dasarnya, kinerja adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan pegawai. Sedangkan kinerja pegawai adalah hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai, atau organisasi dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan sesuai tanggung jawab dan wewenang yang diberikan kepadanya mencakupi:<sup>2</sup>

1. Tanggung jawab
2. Kualitas kerja
3. Kuantitas
4. Kehadiran ditempat kerja / Disiplin
5. Efektivitas.

Kinerja pegawai (*Job Performance*) adalah hasil kerja yang dicapai oleh pegawai atau organisasi dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan sesuai tanggung jawab dan wewenang yang diberikan padanya. Bernandin dan Russell dalam Faustion

---

<sup>2</sup> Mahfuzi Anwar. *Analisis Kinerja Tenaga Pendidik dan Kependidikan (Dosen dan Karyawan) Pada STIMI Banjarmasin*. Jurnal Riset Inspirasi Manajemen dan Kewirausahaan (Vol 1 No.2 September 2017), 3.

Cardoso Gomes (1995) memberi batasan mengenai performansi sebagai “the record of outcomes produced on a specified time periode”(catatan outcome yang dihasilkan dari fungsi suatu pekerjaan tertentu atau kegiatan selama suatu periode waktu tertentu). Sedangkan penilaian performansi adalah “a way of measuring the contributions of individuals to their organization” (suatu cara mengukur kontribusi-kontribusi dari individu-individu anggota organisasi kepada organisasinya).

Sedangkan, menurut Sedarmayanti, kinerja terjemahan dari Performance, berarti :

1. Perbuatan, pelaksanaan pekerjaan yang berdaya guna;
2. Pencapaian/prestasi seseorang berkenaan dengan tugas yang diberikan kepadanya;
3. Hasil kerja seorang pekerja, sebuah proses manajemen atau suatu organisasi secara keseluruhan, dimana hasil kerja tersebut harus dapat ditunjukkan buktinya secara konkrit dan dapat diukur (dibandingkan dengan standar yang telah ditentukan);
4. Kinerja didefinisikan sebagai catatan mengenai out come yang dihasilkan dari suatu aktivitas tertentu, selama kurun waktu tertentu pula;

5. Hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.

Dari pengertian di atas kinerja diartikan sebagai prestasi, menunjukkan suatu kegiatan atau perbuatan dan melaksanakan tugas yang telah dibebankan. Pengertian kinerja sering diidentikan dengan prestasi kerja. Karena ada persamaan antara kinerja dengan prestasi kerja. Prestasi kerja merupakan:

Menurut Suprihanto dalam buku Supardi (2016) yang berjudul kinerja guru, menjelaskan bahwa :

“Hasil kerja seseorang dalam periode tertentu merupakan prestasi kerja, bila dibandingkan dengan target/sasaran, standar, kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama ataupun kemungkinan-kemungkinan lain dalam suatu rencana tertentu”.<sup>3</sup>

Kinerja lebih sering disebut dengan prestasi yang merupakan “hasil” atau “apa yang keluar” (*outcomes*) dari sebuah pekerjaan dan kontribusi sumber daya manusia terhadap organisasi. Dalam sebuah perusahaan, menurut Mutis dalam buku Supardi maka

---

<sup>3</sup> Supardi, *Kinerja Guru*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2016), 45.

persoalan kinerja yang dapat diidentifikasi dari beberapa sudut diantaranya:

- 1) Perusahaan harus dapat menghasilkan barang atau jasa dengan kualitas yang semakin meningkat;
- 2) Pelayanan kepada konsumen makin cepat dan makin efisien;
- 3) Penekanan biaya produksi sehingga harga pokok penjualan dapat stabil sehingga dapat dirasakan oleh seluruh konsumen; dan
- 4) Peningkatan pengetahuan dan keterampilan para pekerja agar dapat berinovasi dalam memenuhi kebutuhan konsumen yang selalu berubah menyesuaikan dengan dinamika dan tuntutan zaman.<sup>4</sup>

Sumber daya manusia bagi perusahaan merupakan suatu asset yang tak ternilai harganya. Maju mundurnya perusahaan sangat bergantung pada kualitas SDM yang dimiliki. Bahkan daya saing perusahaan sangat ditentukan oleh adanya SDM yang andal. Banyak perusahaan yang bangkrut dan akhirnya ditutup karena kurang memperhatikan aspek SDM. Sebaliknya, banyak

---

<sup>4</sup> Supardi, *Kinerja Guru*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2016), 46.

perusahaan yang berkembang pesat karena kepedulian yang tinggi terhadap peningkatan kompetensi SDM.

Dalam Al-Qur'an dijelaskan mengenai pengelolaan sumber daya manusia, antara lain dalam Surat Al-Ashr ayat 1-3 yang berbunyi sebagai berikut :

وَالْعَصْرِ ﴿١﴾ إِنَّ الْإِنْسَانَ لِرَبِّهِ خُسْرٍ ﴿٢﴾ إِلَّا الَّذِينَ ءَامَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ  
وَتَوَاصَوْا بِالْحَقِّ وَتَوَاصَوْا بِالصَّبْرِ ﴿٣﴾ (العصر : ١-٣)

*Artinya : “Demi masa, sungguh, manusia berada dalam kerugian, kecuali orang-orang yang beriman dan mengerjakan kebajikan serta saling menasehati untuk kebenaran dan saling menasehati untuk kesabaran.” (Qs. Al-Ashr: 1-3).<sup>5</sup>*

Faktor kunci kesuksesan dalam pengelolaan SDM adalah masalah keteladanan dari pemimpin terhadap bawahan. Seorang pemimpin harus memberikan contoh yang terbaik kepada bawahannya agar bisa menjadi panutan. Kita memerlukan pimpinan yang dapat dijadikan panutan. Pengelolaan SDM di perusahaan perlu dilakukan evaluasi, baik secara internal maupun secara eksternal, untuk mengetahui kelemahan yang ada, sehingga dapat dilakukan perbaikan secara berkesinambungan.

Menurut Suprihanto dalam buku Supardi (2016) yang berjudul kinerja guru, menjelaskan bahwa :

<sup>5</sup> Kementrian Agama RI. *Al-Qur'an dan Terjemah*. Jakarta: Widiya Cahaya, 2011.

“Kinerja mengandung makna hasil kerja, kemampuan, prestasi atau dorongan untuk melaksanakan suatu pekerjaan. Keberhasilan individu atau organisasi dalam mencapai target atau sasaran tersebut merupakan kinerja. “kinerja adalah hasil kerja seseorang dalam satu periode tertentu yang dibandingkan dengan beberapa kemungkinan, misalnya standar target, sasaran, atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu”.<sup>6</sup>

Berdasarkan pendapat-pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang telah dicapai oleh seseorang dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan berdasarkan atas standarisasi atau ukuran dan waktu yang disesuaikan dengan jenis pekerjaannya dan sesuai dengan norma dan etika yang telah ditetapkan.<sup>7</sup>

#### **b. Pengertian Tenaga Kependidikan**

Menurut Yahya dalam buku Amiruddin (2018) yang berjudul profesi pendidikan dan tenaga kependidikan, menjelaskan bahwa :

“Kata kependidikan berkenaan dengan bidang pekerjaan mendidik. Kata ini berasal dari kata pendidik mendapat awalan ‘ke’ dan berakhiran ‘an’, berarti proses atau kegiatan mendidik. Dalam konteks pendidikan di Indonesia, kata pendidikan berarti sama dengan menunjukkan kata “keguruan dan ilmu pendidikan” sehingga apabila dikaitkan dengan tenaga kependidikan berarti orang-orang yang terlibat dalam proses kegiatan pendidikan”.<sup>8</sup>

---

<sup>6</sup> Supardi, *Kinerja Guru*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2016), 47.

<sup>7</sup> Supardi, *Kinerja Guru*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2016), 47.

<sup>8</sup> Amiruddin. *Profesi Pendidikan dan Tenaga Kependidikan*. (Medan : Lembaga Peduli pengembangan Pendidikan Indonesia (LPPI), 2018). 16

Menurut Yahya profesi tenaga kependidikan adalah pekerjaan yang dilakukan seseorang berkaitan dengan proses penyelenggaraan pendidikan yang dapat menghasilkan dan dilakukan dengan kemahiran, keterampilan, kecakapan tertentu serta didasarkan pada norma yang berlaku.

Tenaga kependidikan adalah tenaga-tenaga (personil) yang berkecimpung di dalam lembaga atau organisasi pendidikan yang memiliki wawasan pendidikan (memahami falsafah dan ilmu pendidikan), dan melakukan kegiatan pelaksanaan pendidikan (makro atau mikro) atas penyelenggaraan pendidikan. Menurut Hasbulloh, yang dimaksud personal adalah orang-orang yang melaksanakan sesuatu tugas untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu. Dalam konteks lembaga pendidikan atau sekolah dibatasi dengan sebutan pegawai.

Sebuah lembaga pendidikan harus mampu mewujudkan kesejahteraan bagi kehidupan pribadi para tenaga kependidikan agar tenaga kependidikan mendapatkan jaminan kesejahteraan yang pantas dan memadai sesuai dengan tugas dan prestasi kerja yang telah dicapai.

Seperti yang terdapat dalam Surat Taha ayat 118-119, sebagai berikut:



إِنَّ لَكَ أَلَّا تَجُوعَ فِيهَا وَلَا تَعْرَى ۖ وَأَنَّكَ لَا تَظْمَأُ فِيهَا وَلَا تَصْحَىٰ ﴿١١٨﴾

(طه : ١١٨-١١٩)

*Artinya : “Sungguh, ada (jaminan) untukmu di sana, engkau tidak akan kelaparan dan tidak akan telanjang. Dan sungguh, di sana engkau tidak akan merasa dahaga dan tidak akan ditimpa panas matahari.” (Qs. Taha : 118-119).<sup>9</sup>*

Pencapaian tujuan, target dari organisasi atau lembaga pendidikan harus memiliki timbal balik kepada kehidupan para tenaga kependidikan. Setiap orang yang bekerja memiliki tujuan, diantaranya adalah untuk mencapai kesejahteraan hidupnya. Apabila tujuan individu ini tidak mendapat perhatian manajer atau kepala lembaga pendidikan, maka akan berimbas pada penurunan kinerja lembaga kependidikan. Berdasarkan realitas di atas, maka perwujudan kesejahteraan tenaga kependidikan harus menjadi program dari organisasi atau lembaga pendidikan. Usaha mewujudkan kesejahteraan itu dapat berupa pemenuhan hak-hak para tenaga kependidikan, baik hak individu seperti mendapat gaji yang layak, mendapat tunjangan yang sesuai dengan beban pekerjaan, jaminan rasa aman dan kesehatan, dan hak-hak sosial seperti hak untuk berserikat. Dengan pemenuhan kebutuhan itu, maka para tenaga kependidikan akan merasa aman, terhindar dari

<sup>9</sup> Kementerian Agama RI. *Al-Qur'an dan Terjemah*. Jakarta: Widiya Cahaya, 2011.

rasa takut terhadap penindasan, kelaparan, dahaga, penyakit, kebodohan, masa depan diri, sanak keluarga, bahkan lingkungannya.<sup>10</sup>

Pasal 140 Ayat 1 ( RPP,Bab XII/2005) menyatakan bahwa tenaga kependidikan mencakup pimpinan satuan pendidikan, penilik satuan pendidikan nonformal, pengawas satuan pendidikan formal, tenaga perpustakaan, tenaga laboratorium, teknisi sumber belajar, tenaga lapangan pendidikan, tenaga administrasi, psikolog, pekerja sosial, terapis, tenaga kebersihan sekolah, dan sebutan lain untuk petugas sejenis yang bekerja pada satuan pendidikan.<sup>11</sup>

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No.20 Tahun 2003 Pasal 1 Bab 1 Ketentuan Umum tentang Sistem Pendidikan Nasional disebutkan bahwa tenaga kerja kependidikan adalah anggota masyarakat yang mengabdikan diri dan diangkat untuk menunjang penyelenggaraan pendidikan. Anggota masyarakat yang dimaksud dalam pasal tersebut adalah seperti kepala satuan pendidikan, pendidik, dan tenaga kependidikan lainnya.<sup>12</sup>

---

<sup>10</sup> Abdus Salam. *Manajemen Insan dalam Pendidikan*. (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2014), 76-77.

<sup>11</sup> Rusi Rusmiati. *Pengelolaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan*. (Jakarta : Polimedia Publishing, 2018), 5.

<sup>12</sup> Juhji. *Profesi pendidik dan tenaga kependidikan*. (Serang: Puslitpen LP2M UIN SMH BANTEN, 2017), 15.

Tugas pokok tenaga kependidikan sebagaimana dijelaskan dalam Undang-Undang Republik Indonesia nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional bab XI pasal 39 ayat 1 disebutkan bahwa tugas pokok tenaga kependidikan adalah melaksanakan administrasi, pengelolaan, pengembangan, pengawasan, dan pelayanan teknis untuk menunjang proses pendidikan pada satuan pendidikan.<sup>13</sup>

**c. Hak Dan Kewajiban Tenaga Kependidikan**

Hak yang melekat pada diri tenaga kependidikan sebagaimana dipaparkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional adalah sebagai berikut:<sup>14</sup>

1. Memperoleh penghasilan dan jaminan kesejahteraan sosial yang pantas dan memadai.
2. Memperoleh penghasilan sesuai dengan tugas dan prestasi kerja.
3. Memperoleh pembinaan karir sesuai dengan tuntunan pengembangan kualitas.

---

<sup>13</sup> Amiruddin. *Profesi Pendidikan dan Tenaga Kependidikan*. (Medan : Lembaga Peduli pengembangan Pendidikan Indonesia (LPPI), 2018), 17.

<sup>14</sup> Amiruddin. *Profesi Pendidikan dan Tenaga Kependidikan*. (Medan : Lembaga Peduli pengembangan Pendidikan Indonesia (LPPI), 2018), 17.

4. Memperoleh perlindungan hukum dalam melaksanakan tugas dan hak atas hasil kekayaan intelektual.
5. Memperoleh kesempatan untuk menggunakan sarana, prasarana dan fasilitas pendidikan untuk menunjang kelancaran pelaksanaan tugas.

Sedangkan kewajiban yang harus dilaksanakan oleh tenaga kependidikan adalah:

- a. Menciptakan suasana pendidikan yang bermakna, menyenangkan, kreatif, dinamis, dan dialogis.
- b. Mempunyai komitmen secara profesional untuk meningkatkan mutu pendidikan.
- c. Memberi teladan dan menjaga nama baik lembaga, profesi dan kedudukan sesuai dengan kepercayaan yang diberikan kepadanya.<sup>15</sup>

#### **d. Jenis-jenis Tenaga Kependidikan**

Keberhasilan institusi pendidikan dalam mengemban misinya sangat ditentukan oleh mutu keinterelasian unsur-unsur sistemik yang memberikan kontribusi terhadap peningkatan kualitas proses transformasi dan mutu hasil kerja institusi pendidikan, seperti tenaga kependidikan, sarana dan prasarana,

---

<sup>15</sup> Amiruddin. *Profesi Pendidikan dan Tenaga Kependidikan*. (Medan : Lembaga Peduli pengembangan Pendidikan Indonesia (LPPI), 2018), 17.

biaya, anak didik, masyarakat, dan lingkungan pendukungnya. Dari sekian banyak subsistem yang memberikan kontribusi terhadap kualitas proses dan keluaran pendidikan, dalam makna *educational outcomes*, subsistem tenaga kependidikan telah memainkan peranan yang paling esensial.<sup>16</sup>

Tenaga kependidikan yang dimaksud disini adalah sebagaimana termaktub di dalam peraturan pemerintah (PP) Nomor 38 Tahun 1992 tanggal 17 juli 1992. Dalam PP tersebut (pasal 3 ayat 1 sampai 3) disebutkan beberapa jenis tenaga dalam lingkungan ketenagaan pendidikan, yaitu sebagai berikut.

1. Tenaga kependidikan terdiri atas tenaga pendidik, pengelola satuan pendidikan, administrasi, pustakawan, laboran, teknisi, sumber belajar, dan penguji.
2. Tenaga pendidik terdiri atas pembimbing, pengajar, dan pelatih.
3. Pengelola satuan pendidikan terdiri atas kepala sekolah, direktur, ketua, rektor, dan pimpinan satuan pendidikan luar sekolah.

Termasuk dalam jenis tenaga kependidikan adalah pengelolaan sistem pendidikan, seperti kepala kantor dinas pendidikan di tingkat provinsi atau kabupaten/kota. Jika hendak

---

<sup>16</sup> Sudarwan Danim. *Inovasi Pendidikan dalam upaya Profesionalisme Tenaga Kependidikan*. (Bandung : CV Pustaka Setia, 2002), 17.

diperluas, tenaga kependidikan sesungguhnya termasuk tenaga administrative bidang pendidikan, yang berfungsi sebagai subjek yang menjalankan fungsi mendukung pelaksanaan pendidikan.

Dengan demikian secara umum tenaga kependidikan dapat dibedakan menjadi lima kategori, yaitu :

1. Tenaga pendidik, terdiri atas pembimbing, penguji, pengajar, dan pelatih;
2. Tenaga fungsional kependidikan, terdiri atas penilik, pengawas peneliti dan pengembang di bidang kependidikan, dan pustakawan;
3. Tenaga teknis kependidikan, terdiri atas laboran dan teknisi sumber belajar;
4. Tenaga pengelola satuan pendidikan, terdiri atas kepala sekolah, direktur, ketua, rektor, dan pimpinan satuan pendidikan luar sekolah;
5. Tenaga lain yang mengurus masalah-masalah manajerial atau administratif kependidikan.<sup>17</sup>

---

<sup>17</sup> Sudarwan Danim. Inovasi Pendidikan dalam upaya Profesionalisme Tenaga Kependidikan. (Bandung : CV Pustaka Setia, 2002), 18.

## 2. Hakekat Mutu Layanan Pendidikan

### a. Pengertian Mutu

Mutu merupakan hal yang penting dalam dunia pendidikan. Mutu menciptakan lingkungan bagi pendidik, orang tua, pejabat pemerintah, wakil-wakil masyarakat dan pemuka bisnis untuk bekerja sama, guna memberikan kepada para siswa sumber-sumber daya yang dibutuhkan.<sup>18</sup>

Dari sudut pandang siswa, sekolah harus dapat melayani proses belajar mengajar dan mendukungnya serta memuaskan ketika mereka sedang mengikuti pendidikan di sekolah tersebut. Dari sudut pandangan lulusan, sekolah harus dapat membekali ilmu yang sesuai dengan kebutuhannya dilapangan kerja.

Konsep mutu menurut *Technische Uberwachungs Vereine* (TUV) ada dua yaitu konsep mutu secara tradisional dan secara moderen. Konsep mutu klasik diartikan sebagai kesesuaian produk (kompetensi dan ketangguhan) dengan spesifikasi produk. Ada tiga hal yang mendasari ide klasik dari konsep mutu yaitu (a) ditekanan pada kesesuaian; (b) tidak mempertimbangkan keinginan pelanggan (contoh industry pemakaian tamatan: mudah

---

<sup>18</sup> Widiyarti. Suranto. *Konsep Mutu dalam Manajemen Pendidikan Vokasi*. (Semarang : ALPRIN, 2019), 3.

adaptasi, siap kerja/siap latih, dan lain-lain), dan (c) orientasi pada pembelajaran.<sup>19</sup>

Mutu meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan; mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan; dan merupakan kondisi yang selalu berubah (misalnya sesuatu yang dianggap bermutu saat ini, mungkin dianggap kurang bermutu pada masa yang akan datang).

Kata kualitas masuk ke dalam bahasa indonesia dari bahasa inggris, yaitu *quality*, dan kata ini sesungguhnya berasal dari bahasa latin, yaitu *qualitas* yang masuk ke dalam bahasa inggris melalui bahasa perancis kuno, yaitu *qualite*. Dalam kamus-kamus lengkap (kamus komprehensif) bahasa inggris, kata itu mempunyai banyak arti. Tiga di antaranya:

- 1) Suatu sifat atau atribut yang khas dan membuat berbeda.
- 2) Standar tertinggi sifat kebaikan.
- 3) Memiliki sifat kebaikan tertinggi.<sup>20</sup>

Membicarakan tentang pengertian atau definisi kualitas dapat berbeda makna bagi setiap orang, karena kualitas memiliki banyak kriteria dan sangat tergantung pada konteksnya. Dalam

---

<sup>19</sup> Widiyarti. Suranto. *Konsep Mutu dalam Manajemen Pendidikan Vokasi*. (Semarang : ALPRIN, 2019), 4.

<sup>20</sup> Arbangi,dkk. *Manajemen Mutu Pendidikan*. (Jakarta : KENCANA, 2016), 83.



mendefinisikan kualitas, ada lima pakar utama dalam TQM (*Total Quality Management*) yang saling berbeda pendapat, tetapi maksudnya sama.

Menurut Edward Sallis, mutu dapat dipandang sebagai sebuah konsep yang absolut sekaligus relative. Mutu dalam percakapan sehari-hari sebagian besar dipahami sebagai sesuatu yang absolut misalnya, restoran yang mahal dan mobil-mobil yang mewah. Sebagai suatu konsep yang absolut, mutu sama halnya dengan sifat baik, cantik, dan benar merupakan suatu idealisme yang tidak dapat dikompromikan. Dalam definisi yang absolut, sesuatu yang bermutu merupakan bagian dari standar yang sangat tinggi dan tidak dapat diungguli.

Menurut Sallis (Danim, 2003) dalam buku Edy Karno (2019), mutu dapat diartikan sebagai kepuasan luar biasa yang diterima oleh *customer* sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya. Berdasarkan kriteria intrinsik, mutu pendidikan merupakan produk pendidikan yakni manusia yang terdidik sesuai dengan standar ideal. Secara umum, menurut Depdiknas (2002), mutu adalah gambaran dan karakteristik menyeluruh dari barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan yang diharapkan atau tersirat. Dalam konteks

pendidikan, pengertian mutu mencakup input, proses dan output pendidikan.<sup>21</sup>

Menurut Goetsch & Davis (2006) mengemukakan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Karena bersifat dinamis, maka kualitas dapat dipersepsikan berbeda-beda oleh pengguna suatu layanan maupun pemakai produk. Justru kondisi dinamis tersebut membantu para pengelola lembaga untuk dapat melakukan inovasi secara terus-menerus.

Selain itu pandangan menurut Philip B. Crosby yang mendefinisikan kualitas sebagai *zero defects*, yaitu kesesuaian seratus persen dengan spesifikasi produk. Hal ini berarti bahwa kondisi mutu harus dimaknai sebagai proses untuk melakukan penyempurnaan layanan maupun produk sehingga tidak ada pelanggan yang merasakan ketidakpuasan.<sup>22</sup>

Adapun mutu yang relatif, dipandang sebagai suatu yang melekat pada sebuah produk yang sesuai dengan kebutuhan pelanggannya. Untuk itu, dalam definisi relatif ini produk atau

---

<sup>21</sup> Edy Karno. *Mutu Pendidikan dan Inovasi Pembelajaran*. (Kendari : UHO EduPress, 2019), 10.

<sup>22</sup> Edy Karno. *Mutu Pendidikan dan Inovasi Pembelajaran*. (Kendari : UHO EduPress, 2019), 14.

layanan akan dianggap bermutu, bukan karena ia mahal dan eksklusif, tetapi ia memiliki nilai misalnya keaslian produk, wajar, dan familiar.

#### **b. Pengertian Mutu Layanan**

Mutu layanan dapat didefinisikan sebagai perbedaan diantara harapan tentang layanan yang akan diterima dengan persepsi atau penilaian tentang layanan yang berarti semakin rendah perbedaan yang ada, semakin tinggi mutu layanan yang diterima. Mutu layanan juga menggambarkan mutu dari suatu hal yang tidak berwujud dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan pemilik kepentingan sehingga mampu memberikan nilai tambah. Lebih lanjut, mutu layanan juga didefinisikan sebagai keseluruhan ciri dan karakteristik dari sebuah jasa yang mampu memenuhi seluruh kebutuhan, sehingga mutu layanan merupakan hal krusial bagi semua jenis organisasi termasuk perusahaan jasa, karena dianggap sebagai penggerak utama dalam menentukan keberhasilan dan kinerja operasional.<sup>23</sup>

Menurut Martin dalam buku Atmadjati (2018) yang berjudul layanan prima dalam praktik saat ini, menjelaskan bahwa.

---

<sup>23</sup> Samuel Martono. *Evaluasi Mutu Layanan Pendidikan Tinggi (Studi Pada Program Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kristen Satya Wacana)*. Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi, dan Perpajakan. (Vol.4, No.1 2021), 33.

“Kualitas layanan adalah suatu kemampuan untuk memenuhi kebutuhan internal dan eksternal pelanggan secara konsisten sesuai prosedur. Dalam hal ini penyedia jasa dituntut untuk berusaha mengerti apa yang diinginkan pelanggan, sehingga mempunyai harapan mendapatkan kualitas pelayanan yang baik”. Sedangkan menurut Kotler, “Kualitas jasa harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas jasa”.<sup>24</sup>

Layanan atau pelayanan yaitu suatu aktifitas atau serangkaian yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.<sup>25</sup> Saat memberikan layanan atau pelayanan kepada pelanggan sebaiknya dilakukan dengan sepenuh hati untuk pelanggan dalam memenuhi kebutuhannya, tanpa ada paksaan. Kejujuran dan pelayanan yang baik, ramah, sopan dan membuat mereka merasa nyaman akan membuat pelanggan senang dan mendapatkan pelayanan yang memuaskan.

---

<sup>24</sup> Atmadjati. *Layanan Prima Dalam Praktik Saat Ini*. (Yogyakarta : CV Budi Utama, 2018), 21.

<sup>25</sup> Ratminto dan Atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan*. (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2012), 5.

Dalam memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa yang melakukannya. Dalam Surat Al-Maidah Ayat 2 Allah berfirman :

..... تَعْتَدُوا<sup>ط</sup> وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ<sup>ط</sup> وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ<sup>ج</sup>  
 وَاتَّقُوا اللَّهَ<sup>ط</sup> إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿٢﴾ (المائدة : ٢)

Artinya : “Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya”. (Qs. Al-Maidah : 2).<sup>26</sup>

Dalam ayat diatas Allah memerintahkan kepada kita saling tolong-menolong dalam koridor “mengerjakan kebajikan dan takwa” dan Allah melarang sebaliknya. jika kita melanggar ketentuan Allah maka hukuman akan diberikan “sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya. Jadi interaksi itu bisa dilakukan kapanpun dan dengan siapapun selama tidak melanggar batasan diatas.

Dari kedua definisi diatas mengenai teori kualitas layanan, kami dapat menyimpulkan bahwa didalam dunia bisnis transportasi yang menjual jasa, kualitas layanan itu sangat penting. Hal ini disebabkan kualitas layanan memberikan peluang kepada

<sup>26</sup> Kementrian Agama RI. *Al-Qur'an dan Terjemah*. Jakarta: Widiya Cahaya, 2011.

pelanggan untuk mendapatkan nilai produk (barang dan layanan berupa jasa) yang sesuai dengan yang dibayar konsumen. Pelanggan sangat ingin keberadaanya dihargai atau dilayani dengan sebaik mungkin oleh perusahaan. Itulah sebabnya kualitas layanan sangat penting untuk pelanggan menjadi puas.

**c. Pengertian Mutu Layanan Pendidikan**

Dalam konteks pendidikan, pengertian mutu mencakup input proses, dan output pendidikan input pendidikan adalah segala hal yang harus tersedia karena dibutuhkan untuk berlangsungnya proses, meliputi sumber daya dan perangkat lunak serta harapan-harapan sebagian pemandu bagi berlangsungnya proses. Kesiapan input sangat diperlukan agar proses dapat berlangsung dengan baik, sehingga kadar mutu input dapat diukur dari tingkat kesiapan input.

Proses pendidikan merupakan kejadian berubahnya sesuatu menjadi sesuatu yang lain. Proses yang dimaksud adalah proses pengambilan keputusan, proses pengelolaan kelembagaan, proses pengelolaan program, proses belajar mengajar, serta proses monitoring dan evaluasi. Proses dikatakan bermutu tinggi bila pengkoordinasian dan penyerasian serta pepaduan input sekolah

dilakukan secara harmonis dan terpadu sehingga mampu mendorong motivasi dan minat belajar.

Output pendidikan adalah kinerja sekolah, yaitu prestasi sekolah yang dihasilkan dari proses/perilaku sekolah. Kinerja sekolah dapat diukur dari kualitasnya, efektivitasnya, produktivitasnya, efisiensinya, inovasinya, kualitas kehidupan kerjanya, dan moral kerjanya. Output sekolah dikatakan bermutu tinggi jika prestasi sekolah, khususnya: (a) prestasi akademik, berupa nilai ulangan harian, nilai portofolio, nilai ulangan umum atau nilai pencapaian ketuntasan kompetensi, NUAN/ NUAS, karya ilmiah, lomba akademik, karya-karya lain siswa; dan (b) prestasi nonakademik, misalnya kejujuran, kesopanan, olahraga, kesenian, keterampilan kejuruan, dan sebagainya.<sup>27</sup>

Adapun menurut Joseph Juran, seperti yang dikutip oleh M.N. Nasution menyatakan bahwa kualitas adalah kecocokan penggunaan produk (*fitness for use*) untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan atau kualitas sebagai kesesuaian terhadap spesifikasi. Adapun W. Edwards Deming, seperti yang dikutip oleh M.N. Nasution menyatakan bahwa kualitas adalah kesesuaian dengan kebutuhan pasar atau kualitas adalah apapun yang menjadi

---

<sup>27</sup> Widiyarti. Suranto. *Konsep Mutu dalam Manajemen Pendidikan Vokasi*. (Semarang : ALPRIN, 2019), 5.

kebutuhan dan keinginan konsumen. Menurut Philip B. Crosby seperti yang dikutip oleh M.N. Nasution menyatakan bahwa kualitas adalah *conformance to requirement*, yaitu sesuai dengan yang disyaratkan atau distandarkan atau kualitas sebagai nihil cacat, kesempurnaan, dan kesesuaian terhadap persyaratan. Feigenbaum juga mencoba untuk mendefinisikan bahwa kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full customer satisfaction*).<sup>28</sup>

Meskipun tidak ada definisi mengenai kualitas yang diterima secara universal, dari definisi-definisi yang ada terdapat beberapa persamaan. Artinya, dalam mendefinisikan mutu/kualitas memerlukan pandangan yang komprehensif. Ada beberapa elemen bahwa sesuatu dikatakan berkualitas, yakni:

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

---

<sup>28</sup> Arbangi, dkk. *Manajemen Mutu Pendidikan*. (Jakarta : KENCANA, 2016), 84.



4. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Maka pada tataran tersebut, pengertian mengenai mutu pendidikan mengandung makna yang berlainan. Namun perlu ada suatu pengertian yang operasional sebagai suatu pedoman dalam pengelolaan pendidikan untuk sampai pada pengertian mutu pendidikan. Oleh sebab itu, perlu terlebih dahulu melihat kerangka dasar pengertian mutu pendidikan. Secara leksikal, dalam *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, mutu adalah ukuran baik buruk suatu benda, keadaan, taraf atau derajat (kepandaian, kecerdasan, dan sebagainya). Menurut Wayne F. Cassio, seperti yang dikutip oleh Hadari Nawawi, mengatakan bahwa *Quality is the extent to which products and services conform to customer requirement*. Sudarwan Danim mendefinisikan mutu sebagai derajat keunggulan suatu produk atau hasil kerja, baik berupa barang atau jasa. D. L. Goetsch dan S. Davis seperti yang dikutip Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, mendefinisikan mutu sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.<sup>29</sup>

---

<sup>29</sup> Arbangi,dkk. *Manajemen Mutu Pendidikan*. (Jakarta : KENCANA, 2016), 86.

Adapun dilihat dari segi korelasi mutu dengan pendidikan, maka mutu dapat diartikan, sebagaimana pengertian yang dikemukakan oleh Dzaujak Ahmad bahwa mutu pendidikan adalah kemampuan sekolah dalam pengelolaan secara operasional dan efisien terhadap komponen-komponen yang berkaitan dengan sekolah sehingga menghasilkan nilai tambah terhadap komponen tersebut menurut norma/standar yang berlaku. Adapun menurut Oemar Hamalik, pengertian mutu dapat dilihat dari dua sisi, yaitu segi normatif dan segi deskriptif. Dalam arti normatif, mutu ditentukan berdasarkan pertimbangan (kriteria) intrinsik dan ekstrinsik. Berdasarkan kriteria intrinsik, mutu pendidikan merupakan produk pendidikan yakni manusia yang terdidik. Sesuai dengan standar ideal. Berdasarkan kriteria ekstrinsik, pendidikan merupakan instrument untuk mendidik tenaga kerja yang terlatih. Dalam artian deskriptif, mutu ditentukan berdasarkan keadaan senyatanya, misalkan hasil tes prestasi belajar.

Dalam pandangan islam tentang mutu layanan pendidikan, Allah Swt memberikan gambaran dalam firman Allah Swt yang berkaitan dengan mutu layanan pendidikan yaitu terdapat dalam Al-Qur'an Surat An-Nahl Ayat : 90, yaitu sebagai berikut:

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَايَ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ  
وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ ۚ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ ﴾ (التحل : ٩٠)

Artinya : “*Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran.*” (Qs. Al-Nahl : 90).<sup>30</sup>

Selain itu, Islam juga mengajarkan kepada manusia untuk berbuat baik. Hal ini dalam Al-Qur’an dinyatakan dalam Surat Al-Qashas Ayat : 77, yaitu sebagai berikut:

﴿ وَأَتَّبِعْ فِي مَآءِ اتِّلَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ ۗ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا ۗ  
وَأَحْسِنَ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ ۗ وَلَا تَبْغِ الْفَسَادَ فِي الْأَرْضِ ۗ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ  
الْمُفْسِدِينَ ﴾ (القصص : ٧٧)

Artinya : “*Dan carilah pada apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu (kebahagiaan) negeri akhirat, dan janganlah kamu melupakan bahagianmu dari (kenikmatan) duniawi dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik, kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di (muka) bumi. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan.*” (Qs. Al-Qashas : 77).<sup>31</sup>

Dari deskripsi tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa mutu pendidikan adalah derajat keunggulan dalam pengelolaan pendidikan secara efektif dan efisien untuk melahirkan keunggulan

277 <sup>30</sup> Kementrian Agama RI. *Al-Qur’an dan Terjemah*. Jakarta: Widiya Cahaya, 2011.

394 <sup>31</sup> Kementrian Agama RI. *Al-Qur’an dan Terjemah*. Jakarta: Widiya Cahaya, 2011.

akademik dan ekstrakurikuler pada peserta didik yang dinyatakan lulus untuk satu jenjang pendidikan atau menyelesaikan program pembelajaran tertentu. Dilihat dari definisi tersebut di atas, mutu pendidikan bukanlah upaya sederhana, melainkan suatu kegiatan dinamis dan penuh tantangan. Pendidikan akan terus berubah seiring dengan perubahan zaman yang melingkarinya, sebab pendidikan merupakan buah dari zaman itu sendiri. Oleh karena itu, pendidikan senantiasa memerlukan upaya perbaikan dan peningkatan mutu sejalan dengan semakin tingginya kebutuhan dan tuntutan kehidupan masyarakat. Sedangkan mutu layanan pendidikan adalah pencapaian standar yang dipersepsi oleh penggunaan layanan yang menyamai atau bahkan melebihi standar layanan pendidikan yang berlaku.

Menurut Sartika dalam jurnal Desi (2019) yang berjudul pengaruh keterampilan kepala sekolah dan kompetensi guru terhadap mutu layanan pendidikan, berpendapat bahwa :

“Kualitas pada dasarnya dapat berupa kemampuan, barang, dan pelayanan, kualitas pendidikan dapat menunjuk kepada kualitas proses dan kualitas hasil (produk). Suatu pendidikan dapat bermutu dari segi proses (yang sudah barang tentu amat dipengaruhi kualitas masukannya) jika proses belajar mengajar berlangsung secara efektif, dan peserta didik mengalami proses pembelajaran yang bermakna (*meaningfull learning*) dan juga memperoleh pengetahuan yang berguna baik bagi dirinya maupun bagi orang lain (*functional knowledge*) yang ditunjang secara

wajar oleh sumber daya (manusia, dana, sarana dan prasarana)”<sup>32</sup>.

Sedangkan di dalam kebijakan Akreditasi Sekolah (Depdiknas, 2004), dikemukakan bahwa yang dimaksud mutu layanan pendidikan adalah : “jaminan bahwa proses penyelenggaraan pendidikan di sekolah sesuai dengan yang seharusnya terjadi dan sesuai pula dengan yang diharapkan. Agar mutu pendidikan itu sesuai dengan apa yang seharusnya dan apa yang diharapkan yang dijadikan paku (*benchmark*)”.

Menurut Vincent Gaspersz dalam jurnal Desi (2019) yang berjudul Pengaruh Keterampilan Kepala Sekolah dan Kompetensi Guru Terhadap Mutu Layanan Pendidikan, berpendapat bahwa :

“Kualitas terdiri dan sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan dengan demikian memberikan kepuasan atas penggunaan produk itu, kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan. Dalam bidang pendidikan yang menjadi pelanggan layanan jasa adalah para peserta didik, orang tua, dan masyarakat. Oleh karena itu layanan pendidikan yang bermutu adalah pemberian layanan jasa pendidikan di sekolah yang dapat memberikan kepuasan kepada peserta didik di sekolah dan masyarakat atau orang tua siswa”<sup>33</sup>.

---

<sup>32</sup>Desi Arief Setiani, dkk. “Pengaruh Keterampilan Kepala Sekolah dan Kompetensi Guru Terhadap Mutu Layanan Pendidikan SMA Swasta Di Kota Tegal “. Jurnal Manajemen Pendidikan, (Vol. 8, No.2, 2019), 210.

<sup>33</sup> Desi Arief Setiani, dkk. “Pengaruh Keterampilan Kepala Sekolah dan Kompetensi Guru Terhadap Mutu Layanan Pendidikan SMA Swasta Di Kota Tegal “. Jurnal Manajemen Pendidikan, (Vol. 8, No.2, 2019), 210.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan mutu layanan pendidikan adalah adanya jaminan proses atau layanan penyelenggaraan pendidikan di sekolah yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan mampu memenuhi harapan para peserta didik, dan masyarakat (kepuasan pelanggan).

#### **d. Bentuk-bentuk Layanan Pendidikan**

Menurut Ahmad Batinggi dalam buku sawir (2020) yang berjudul birokrasi pelayanan publik (konsep, teori, aplikasi), terdapat tiga jenis layanan yang bisa dilakukan oleh siapa pun, yaitu :

##### **a. Layanan dengan Lisan**

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas dibidang Hubungan Masyarakat (HUMAS), bidang layanan informasi, dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapa pun yang memerlukan. Agar layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, selain itu ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan yaitu : Memahami masalah-masalah yang termasuk ke dalam bidang tugasnya, yaitu jika ia menjadi petugas ia harus menguasai masalah-masalah tersebut. Mampu memberikan

penjelasan apa yang diperlukan, dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang memperoleh kejelasan mengenai sesuatu. Bertingkah laku sopan dan ramah.<sup>34</sup>

b. Layanan dengan Tulisan

Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam melaksanakan tugas. Tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga segi peranannya. Agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang di layani, satu hal yang harus di perhatikan yaitu faktor kecepatan, baik dalam pengelolaan masalah maupun dalam proses penyelesaiannya. Selain itu terdapat pada Sistem layanan informasi ini menggunakan sistem layanan jarak jauh dalam bentuk tulisan. Layanan tulisan terdiri dari 2 (dua) golongan yaitu, berupa petunjuk informasi dan sejenis ditujukan kepada orang-orang yang berkepentingan, agar memudahkan mereka dalam berkepentingan dengan instansi atau lembaga pemerintah. Kedua, layanan berupa reaksi tertulis atau permohonan laporan, pemberian/penyerahan, pemberitahuan dan sebagainya. Adapun kegunaannya yaitu: Memudahkan bagi

---

<sup>34</sup> Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. (Jakarta : Bumi Aksara, 2006), 190.

semua pihak yang berkepentingan. Menghindari orang yang banyak bertanya kepada petugas. Memperlancar urusan dan menghemat waktu bagi kedua pihak, baik petugas maupun pihak yang memerlukan pelayanan.

c. Layanan dengan Perbuatan

Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan dilakukan oleh petugas-petugas yang memiliki faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerjaan. Dalam kenyataan sehari-hari layanan ini memang tidak terhindar dari layanan lisan jadi antara layanan perbuatan dan lisan sering digabung. Selain itu adanya kesungguhan dalam melaksanakan pekerjaan, adanya keterampilan khusus untuk menangani pekerjaan. Hal ini disebabkan karena hubungan pelayanan secara umum banyak dilakukan secara lisan kecuali khusus melalui hubungan tulis yang disebabkan oleh faktor jarak.<sup>35</sup>

Keberhasilan dari suatu lembaga penyedia jasa tergantung dari mutu layanan yang diberikan oleh lembaga tersebut. Layanan berbeda dengan produk barang. Produk barang wujudnya bisa dilihat, dipegang, serta dipakai dalam jangka waktu yang lama sedangkan, layanan

---

<sup>35</sup> Muhammad Sawir. *Birokrasi Pelayanan Publik (Konsep, Teori, Aplikasi)*. (Yogyakarta : CV Budi Utama, 2020), 84-85.



merupakan sesuatu yang tidak dapat diraba, akan tetapi dapat dirasakan, layanan hanya dapat dirasakan pada saat proses layanan tersebut berlangsung. Artinya pelanggan akan merasakan layanan, apabila pelanggan mengalami proses layanan tersebut. Dengan kata lain, proses layanan akan terjadi apabila adanya interaksi antara penyediaan jasa dengan pelanggan. Layanan bersifat nyata serta tidak dapat dipisahkan antara secara nyata karena layanan terjadi dalam waktu dan tempat yang bersamaan.

Bentuk layanan yang diberikan dalam dunia pendidikan berupa jasa yaitu sesuatu yang tak berwujud namun bisa dirasakan manfaatnya ketika menggunakan jasa tersebut. Misalnya, seorang siswa akan mendapatkan layanan dari sekolah pada saat siswa tersebut mengikuti proses pembelajaran atau dalam istilah sekolah dinamakan perpengajaran. Perpengajaran akan terjadi apabila ada guru, siswa, dan tempat, dalam hal ini sudah terlihat bahwasannya layanan tidak dapat dipisahkan antara penyedia jasa, pelanggan jasa, dan tempat terjadinya layanan tersebut.

#### **e. Indikator Mutu Layanan Pendidikan**

Menurut Sri Minarti kualitas jasa pendidikan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas pelayanan yang diperoleh atau diterima secara nyata oleh mereka dengan pelayanan

yang sesungguhnya diharapkan. Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, pelayanan dapat dikatakan bermutu. Sebaliknya, jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, pelayanan dapat dikatakan tidak bermutu. Namun apabila kenyataan sama dengan harapan, kualitas pelayanan disebut memuaskan. Dengan demikian, kualitas pelayanan dapat didefinisikan seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang diterima mereka, dimensi jasa pendidikan tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Bukti fisik (*tangible*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, tenaga kependidikan, dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*reliability*) yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu kemauan/kesediaan para staf untuk membantu peserta didik dan memberikan pelayanan cepat tanggap.
4. Jaminan (*assurance*) mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, respek terhadap pelanggan. Jaminan memiliki sifat dapat dipercaya, bebas dari bahaya, dan keragu-raguan.

5. Kepedulian/empati (*emphaty*) adalah kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.<sup>36</sup>

Menurut Sujoko dalam buku Nikolaus Anggal (2020) yang berjudul manajemen pendidikan penggunaan sumber daya secara efektif untuk meningkatkan mutu pendidikan, menjelaskan bahwa. Beragam faktor dan indikator yang berpengaruh terhadap peningkatan mutu pendidikan di sekolah, namun manajemen peningkatan mutu memiliki prinsip sebagai berikut :

1. Peningkatan mutu harus dilaksanakan di sekolah.
2. Peningkatan mutu hanya dapat dilaksanakan dengan adanya kepemimpinan yang baik.
3. Peningkatan mutu harus didasarkan pada data dan fisik baik bersifat kualitatif maupun kuantitatif.
4. Peningkatan mutu harus memberdayakan dan melibatkan semua unsur yang ada di sekolah.
5. Peningkatan mutu memiliki tujuan bahwa sekolah dapat memberikan kepuasan kepada siswa, orang tua dan masyarakat.<sup>37</sup>

## **B. Penelitian yang Relevan**

1. Hasil penelitian Muh Rusli. Tahun 2018. Dengan judul “*Pengaruh Otonomi Daerah Terhadap Peningkatan Mutu Layanan Pendidikan Sekolah Luar Biasa (SLB) Negeri 1 Bulukumba Di Kabupaten*

---

<sup>36</sup> Sri Minarti. *Manajemen Sekolah*. (Yogyakarta : Ar-Ruzz Media, 2016), 332-334.

<sup>37</sup> Nikolaus anggal,dkk. *Manajemen Pendidikan Peggunaan Sumber Daya Secara Efektif untuk Meningkatkan Mutu Pendidikan*. (Samarinda : Gunawan Lestari, 2020), 138.

*Bulukumba*”. Penelitian menyimpulkan bahwa otonomi daerah sekolah luar biasa (SLB) Negeri 1 Bulukumba di Kabupaten Bulukumba sebanyak 62,3% dengan kategori baik. Sedangkan mutu layanan pendidikan sekolah luar biasa (SLB) Negeri 1 Bulukumba di Kabupaten Bulukumba sebanyak 68,1% dengan kategori baik. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara otonomi daerah dengan mutu layanan pendidikan sekolah luar biasa (SLB) Negeri 1 Bulukumba di Kabupaten Bulukumba.<sup>38</sup>

2. Hasil penelitian Intan Palandeng. Tahun 2016. Dengan judul *“Pengaruh Kemampuan Manajerial Kepala Sekolah Terhadap Mutu Layanan Pendidikan Di SMK Negeri Se Kota Gorontalo”*. Penelitian menyimpulkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kemampuan manajerial kepala sekolah di SMK Negeri Se Kota Gorontalo sebesar 62,74%, sedangkan mutu layanan pendidikan sebesar 61,79%, dan pengaruh kemampuan manajerial kepala sekolah terhadap mutu layanan pendidikan di SMK Negeri Se Kota Gorontalo seluruhnya sudah cukup terlaksana dan berada pada kategori baik yaitu 81,66% artinya pengaruh kemampuan manajerial kepala sekolah terhadap

---

<sup>38</sup> Muh Rusli. *Pengaruh Otonomi Daerah Terhadap Peningkatan Mutu Layanan Pendidikan SLB Negeri 1 Bulukumba Di Kabupaten Bulukumba*. Skripsi (Makassar : Universitas Muhammadiyah Makassar Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan, 2018).

mutu layanan pendidikan terdapat pengaruh yang signifikan. ternyata ada pengaruh yang signifikan.<sup>39</sup>

3. Hasil penelitian Ulfah Munariza. Tahun 2017. Dengan judul “*Pengaruh Kinerja Tata Usaha Terhadap Peningkatan Mutu Pendidikan di SMA Negeri 2 Samarinda*”. Penelitian menyimpulkan di SMA Negeri 2 Samarinda memiliki tenaga pendidik dan kependidikan yang memadai, yang ahli dan berkualitas. Selain memiliki tenaga pendidik dan kependidikan yang berkualitas SMAN 2 Samarinda juga menunjukkan bahwa kinerja pegawai tata usaha masih ada kekurangan yang perlu diperbaiki di samping kelebihan yang ada. Kekurangan tersebut antara lain pengelolaan yang masih belum sempurna serta kedisiplinan kerja yang belum maksimal. Adapun kelebihanannya seperti tata ruang sudah cukup baik, fasilitas sudah cukup memadai. Dengan demikian hipotesis yang penulis kemukakan dapat diterima kebenarannya yaitu kinerja tata usaha berpengaruh terhadap peningkatan mutu pendidikan bidang pengelolaan pendidikan di SMA Negeri 2 Samarinda.<sup>40</sup>

---

<sup>39</sup> Intan Palandeng. *Pengaruh Kemampuan Manajerial Kepala Sekolah Terhadap Mutu Layanan Pendidikan Di SMK Negeri Se Kota Gorontalo*. Skripsi (Gorontalo : Universitas Negeri Gorontalo, 2016).

<sup>40</sup> Ulfah Munarizah. *Pengaruh Kinerja Tata Usaha Terhadap Peningkatan Mutu Pendidikan di SMA Negeri 2 Samarinda*. Skripsi (Kalimantan Timur : Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Samarinda, 2017).

4. Hasil penelitian Fereddy Siagian. Tahun 2020. Dengan judul *“Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Tenaga Kependidikan di Akademi Maritim Cirebon”*. Penelitian menyimpulkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja tenaga kependidikan di Lembaga Pendidikan Akademi Maritim Cirebon sebesar 82,7%. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semakin baik dan diperhatikannya lingkungan kerja maka hal ini akan memberikan pengaruh positif dan akan semakin meningkatkan lagi kinerja tenaga kependidikan yang baik sehingga berdampak pada peningkatan mutu pendidikan. Keberhasilan tenaga kependidikan dalam meningkatkan mutu pendidikan akan menimbulkan kepuasan tersendiri bagi tenaga kependidikan dan Lembaga Pendidikan atas pekerjaan yang sudah dilakukan. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa lingkungan kerja sangat berpengaruh terhadap kinerja tenaga kependidikan dalam ruang lingkup kerja di Akademi Maritim Cirebon, karena dengan lingkungan kerja yang kondusif maka akan memberikan kinerja yang maksimal dari semua tenaga kependidikan yang bekerja disana.<sup>41</sup>

---

<sup>41</sup> Fereddy Siagian. *Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Tenaga Kependidikan di Akademik Maritim Cirebon*. Skripsi (Cirebon : Jurnal Kependidikan: Jurnal Hasil Penelitian dan Kajian Kepustakaan di Bidang Pendidikan, Pengajaran, dan Pembelajaran, 2020).

Dari beberapa penelitian berupa skripsi atau jurnal diatas, terlihat adanya persamaan dan perbedaan dengan tema yang diangkat oleh penulis. Persamaannya terletak pada sudut pandang tentang kinerja tenaga kependidikan suatu tenaga pendidikan yang bermuara pada penunjang tercapainya mutu layanan pendidikan. Akan tetapi, pada penelitian-penelitian sebelumnya, beberapa penelitian membahas mengenai tenaga kependidikan dan mutu layanan pendidikan secara terpisah diinstansi baik sekolah maupun akademi. Sedangkan penelitian ini lebih menekankan pada pengaruh kinerja tenaga kependidikan terhadap mutu layanan pendidikan. Kemudian sekolah yang menjadi lokasi penelitian saya adalah SMK Nurul Falah Tigaraksa Tangerang. Lebih lanjut lagi alasan mengapa penulis memilih SMK Nurul Falah Tigaraksa Tangerang, karena penulis ingin melihat bagaimana kinerja tenaga kependidikan terhadap mutu layanan pendidikan di sekolah yang berlatar belakang SMK Nurul Falah Tigaraksa Tangerang. Penulis ingin melihat apakah ada pengaruh kinerja tenaga kependidikan terhadap mutu layanan pendidikan di sekolah tersebut. Sehingga, dari penelitian-penelitian tersebut, terlihat jelas dimana letak dan posisi penelitian diantara penelitian-penelitian yang sudah ada sebelumnya.

### C. Kerangka Berpikir

Kinerja merupakan suatu kegiatan yang dilakukan untuk melaksanakan, menyelesaikan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan harapan dan tujuan yang telah ditetapkan. Dilihat dari arti kata kinerja berasal dari kata *performance*. Tenaga kependidikan merupakan anggota masyarakat yang mengabdikan diri dan diangkat untuk menunjang penyelenggaraan pendidikan. Tenaga yang bertugas merencanakan dan melaksanakan administrasi, pengelolaan, pengembangan, pengawasan, dan pelayanan teknis untuk menunjang proses pendidikan pada satuan pendidikan. Kinerja tenaga kependidikan adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk melaksanakan, menyelesaikan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan harapan dan tujuan yang telah ditetapkan. Tenaga-tenaga (personil) yang berkecimpung di dalam lembaga atau organisasi pendidikan yang memiliki wawasan pendidikan (memahami falsafah dan ilmu pendidikan), dan melakukan kegiatan pelaksanaan pendidikan (makro atau mikro) atas penyelenggaraan pendidikan. Kinerja tenaga kependidikan memiliki lima (5) dimensi yang digunakan yaitu : tanggung jawab, kualitas kerja, kuantitas, disiplin, dan efektivitas.

Kinerja tenaga kependidikan tersebut berhubungan dengan mutu layanan pendidikan dimana kinerja tenaga kependidikan secara bersama-



sama dapat mempengaruhi tingkat kualitas pendidikan. Mutu pendidikan merupakan derajat keunggulan dalam pengelolaan pendidikan secara efektif dan efisien untuk melahirkan keunggulan akademik dan ekstrakurikuler pada peserta didik yang dinyatakan lulus untuk satu jenjang pendidikan atau menyelesaikan program pembelajaran tertentu.

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi mutu layanan pendidikan yaitu, sumber daya manusia sebagai pengelola sekolah, sarana dan prasarana pendidikan sebagai media belajar, siswa sebagai peserta didik merupakan salah satu input yang turut menentukan keberhasilan proses pendidikan, keuangan atau anggaran pendidikan yang memadai, kurikulum adalah suatu program atau rencana pembelajaran, pengorganisasian adalah kegiatan yang mengatur atau mengelompokkan pekerjaan kedalam bagian-bagian lebih dan lebih mudah untuk ditangani, lingkungan fisik berpengaruh terhadap aktivitas baik terhadap guru, siswa termasuk di dalamnya aktivitas pembelajaran.

Tenaga kependidikan berperan sangat penting dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan. Oleh karena itu kinerja tenaga kependidikan yang baik dan efektif sangat menentukan kualitas layanan pendidikan yang bagus dan baik.

Model konseptual yang mendasari kerangka berfikir dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut :

**Tabel 1.1**  
**Pengaruh Kinerja Tenaga Kependidikan Terhadap Mutu Layanan Pendidikan**



#### **D. Pengajuan Hipotesis**

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap permasalahan yang sedang dikaji dan memerlukan pembuktian lebih lanjut melalui proses penelitian sampai terbukti kebenarannya.

Berdasarkan anggapan dasar diatas, maka peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut:

##### **1. Hipotesis Alternatif (Ha)**

Terdapat pengaruh kinerja tenaga kependidikan terhadap mutu layanan pendidikan SMK Nurul Falah Tigaraksa Tangerang.

## 2. Hipotesis Nihil ( $H_0$ )

Tidak terdapat pengaruh kinerja tenaga kependidikan terhadap mutu layanan pendidikan SMK Nurul Falah Tigaraksa Tangerang.