

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN KAJIAN TEORI

2.1 Tinjauan Pustaka

Penelitian terkait pelaksanaan pelayanan jasa pendidikan bagi Penyandang Disabilitas bukanlah yang pertama kali dilakukan, sebelumnya sudah ada beberapa peneliti yang melakukan kajian tentang ini di berbagai tempat maupun organisasi publik. Adapun 5 penelitian terdahulu yang terdiri sebagai berikut :

1. Penelitian pertama, Jurnal Administrasi Publik Vol. 8 No.22, Tahun 2020. Judul : Pelayanan Publik Inovatif Bagi Penyandang Disabilitas (Studi Kasus di Kabupaten Garut). Penulis : Rostiena Pasciana. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelayanan publik inovatif bagi penyandang disabilitas di Kabupaten Garut. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif melalui survei literatur akademis di bidang keilmuan administrasi publik untuk memperoleh data dan teori yang relevan dengan kajian Pelayanan berbasis inovatif bagi penyandang disabilitas. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui berbagai penelusuran sumber data dokumen pemerintah maupun pemberitaan online sebagai data sekunder yang kemudian diolah dan dinarasikansesuai dengan kebutuhan penelitian dan selanjutnya dilakukan proses intepretasi data. Hasil penelitian yang ingin dicapai adalah adanya pelayanan publik dengan dimensi inovatif bagi penyandang disabilitas sehingga dapat memberikan dampak nyata dan kongkrit. Selain itu diharapkan agar pelayanan publik bagi penyandang disabilitas diimplementasikan melalui suatu konsep yang menjelaskan tentang proses dan tata kelola pelayanan publik inovatif yaitu *Rights, Resources, Competencies, Organizational Capital, Articulation dan Networks*

2. Penelitian kedua, *Jurnal of Disability Studies* Vol. 3, No. 2 (2016). Judul : Mengikat Makna Diskriminasi: Penyandang Cacat, Difabel, dan Penyandang Disabilitas. Penulis : Arif Muftahin. Penelitian ini bertujuan untuk melihat istilah mana yang paling banyak digunakan dan bagaimana istilah-istilah difabel itu digunakan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, teknik pengumpulannya dilakukan secara online. Hasilnya menunjukkan bahwa bahwa istilah ‘penyandang disabilitas’ meskipun masih harus bersaing keras untuk menggantikan ‘penyandang cacat’ di dunia akademik, secara optimistik dapat diperkirakan menggantikan istilah ‘penyandang cacat’ dalam waktu mendatang. Selama empat tahun berlakunya CRPD saja, penggunaan istilah ‘penyandang cacat’ mengalami penurunan hingga 26%, ‘penyandang disabilitas’ melonjak naik sampai delapan kali lipat.
3. Penelitian ketiga, *Jurnal Penelitian dan PPM*, Vol.5 No.1, April 2018. Judul : Aksesibilitas Penyandang Tunadaksa. Penulis :Ezza Oktavia Utami, Santoso Tri Raharjo, Nurliana Cipta Apsari. Penelitian ini bertujuan untuk memudahkan mahasiswa difabel melakukan mobilitas dan memperoleh akses proses pendidikan, serta dapat melakukan aktifitas secara mandiri tanpa hambatan. Aksesibilitas pada bangunan institusi pendidikan yang belum memadai menimbulkan hambatan tersendiri bagi penyandang disabilitas. Aksesibilitas dalam kajian ini difokuskan kepada aksesibilitas pada penyandang Tunadaksa dengan mengambil kasus bangunan yang terdapat di Institut Teknologi Bandung (ITB) yang berlokasi di Jatinangor. Metode pengambilan data yang digunakan adalah observasi terhadap bangunan fisik dan studi literatur. Hasil riset menunjukkan bahwa aksesibilitas bangunan institusi masih belum mencapai sempurna sesuai dengan standar untuk dapat diakses oleh penyandang tunadaksa sehingga belum memenuhi asas aksesibilitas, keselamatan, kemudahan, kegunaan, dan kemandirian. Meskipun demikian sebagian bangunan telah berusaha dibuat untuk menghadirkan elemen-elemen aksesibilitas yang cukup

memberikan kemudahan bagi para penyandang tunadaksa jika mereka mengakses fasilitas bangunan.

4. Penelitian keempat, Jurnal Kebijakan Pembangunan, vol.14 no.1, Oktober 2016. Judul : Pemenuhan Kebutuhan Pendidikan Bagi Penyandang Disabilitas di Kalimantan Selatan. Penulis : Latifa Suhada Nisa. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pemenuhan kebutuhan pendidikan bagi penyandang disabilitas telah dilakukan Pemerintah Daerah Kalimantan Selatan melalui jalur khusus maupun inklusi. Untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan dan pelayanannya diperlukan pemenuhan sarana prasarana sekolah, penambahan sekolah inklusi, tenaga pendidik, dukungan anggaran dan peran serta masyarakat dan keluarga dalam memahami situasi dan hak pendidikan bagi penyandang disabilitas. Penelitian ini ialah penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik pengumpulan data dan informasi melalui pemeriksaan dan analisis data serta informasi menggunakan data sekunder, baik berupa dokumen, peraturan perundang-undangan yang terkait, laporan, dan sebagainya. Hasil analisis ini menunjukkan bahwa Pemerintah Kalimantan Selatan telah melakukan kebijakan terkait dengan pemenuhan kebutuhan pendidikan bagi penyandang disabilitas, diantaranya dengan dikeluarkannya Peraturan Gubernur Kalimantan Selatan No. 065 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Khusus, Pendidikan Inklusif, Pendidikan Anak Cerdas Istimewa dan dengan diselenggarakannya pendidikan khusus dan inklusi di Kalimantan Selatan

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Judul Penelitian, Nama dan Tahun	Metodologi Penelitian	Hasil Penelitian
1	Jurnal Administrasi Publik Vol. 8 No.22, Tahun 2020. Judul : Pelayanan Publik Inovatif Bagi Penyandang Disabilitas (Studi Kasus di Kabupaten Garut). Penulis : Rostiena Pasciana.	Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif melalui survei literatur akademis dan pengumpulan data dilakukan melalui berbagai penelusuran sumber data dokumen pemerintah maupun pemberitaan online sebagai data sekunder yang kemudian diolah dan dinarasikansesuai dengan kebutuhan penelitian dan selanjutnya dilakukan proses intrepretasi data	Hasil penelitian yang ingin dicapai adalah adanya pelayanan publik dengan dimensi inovatif bagi penyandang disabilitas sehingga dapat memberikan dampak nyata dan kongkrit. Selain itu diharapkan agar pelayanan publik bagi penyandang disabilitas diimplementasikan melalui suatu konsep yang menjelaskan tentang proses dan tata kelola pelayanan publik inovatif yaitu <i>Rights, Resources, Competencies, Organizational Capital, Articulation dan Networks</i>
Perbedaan : dalam jurnal ini mengambil cakupan yang luas yaitu di Kabupaten Garut, sedangkan penulis mengambil lokasi penelitian yang tidak meluas yaitu di sebuah Yayasan Pembinaan Anak Cacat di Jakarta. Kemudian dari segi pengumpulan data jurnal ini menggunakan tehnik observasi, sedangkan penelitian skripsi ini menggunakan tehnik wawancara mendalam, dokumentasi, dan observasi.			
2	Jurnal of Disability Studies Vol. 3, No. 2 (2016). Judul :Mengikat Makna Diskriminasi: Penyandang Cacat, Difabel, dan Penyandang Disabilitas. Penulis : Arif Muftahin.	Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, tehnik pengumpulannya dilakukan secara online.	Hasil nya menunjukkan bahwa istilah ‘penyandang disabilitas’ meskipun masih harus bersaing keras untuk menggantikan ‘penyandang cacat’ di dunia akademik, secara optimistik dapat diperkirakan menggantikan istilah ‘penyandang cacat’ dalam waktu mendatang. Selama empat tahun berlakunya CRPD saja, penggunaan istilah ‘penyandang cacat’ mengalami penurunan hingga 26%, ‘penyandang disabilitas’ melonjak naik

			sampai delapan kali lipat.
Perbedaan : dalam jurnal ini hanya menjelaskan terkait istilah-istilah dari penyandang disabilitas sedangkan penelitian skripsi ini membahas terkait pelayanan jasa pendidikan nya untuk pengembangan diri Penyandang Disabilitas.			
3	Penelitian ketiga, Jurnal Penelitian dan PPM, Vol.5 No.1, April 2018. Judul : Aksesibilitas Penyandang Tunadaksa. Penulis :Ezza Oktavia Utami, Santoso Tri Raharjo, Nurliana Cipta Apsari.	Metode pengambilan data yang digunakan adalah observasi terhadap bangunan fisik dan studi literature	Hasil riset menunjukkan bahwa aksesibilitas bangunan institusi masih belum mencapai sempurna sesuai dengan standar untuk dapat diakses oleh penyandang tunadaksa sehingga belum memenuhi asas aksesibilitas, keselamatan, kemudahan, kegunaan, dan kemandirian. Meskipun demikian sebagian bangunan telah berusaha dibuat untuk menghadirkan elemen-elemen aksesibilitas yang cukup memberikan kemudahan bagi para penyandang tunadaksa jika mereka mengakses fasilitas bangunan.
Perbedaan : dalam jurnal ini berfokus pada aksesibilitas yang terdiri dari kemandirian, kemudahan, dan keselamatan. sedangkan penelitian ini berfokus pada pengembangan kemandirian dan ilmu pengetahuan siswa.			
4	Jurnal Kebijakan Pembangunan, vol.14 no.1, Oktober 2016 Judul : Pemenuhan Kebutuhan Pendidikan Bagi Penyandang Disabilitas di Kalimantan Selatan. Penulis : Latifa Suhada Nisa	Penelitian ini ialah penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik pengumpulan data dan informasi melalui pemeriksaan dan analisis data serta informasi menggunakan data sekunder.	Hasil analisis ini menunjukkan bahwa Pemerintah Kalimantan Selatan telah melakukan kebijakan terkait dengan pemenuhan kebutuhan pendidikan bagi penyandang disabilitas, diantaranya dengan dikeluarkannya Peraturan Gubernur Kalimantan Selatan No. 065 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Khusus, Pendidikan Inklusif, Pendidikan Anak Cerdas Istimewa dan dengan diselenggarakannya

			pendidikan khusus dan inklusi di Kalimantan Selatan
Perbedaan : dalam jurnal ini menjelaskan mengenai peran pemerintah Kalimantan Selatan dalam pemenuhan hak pendidikan bagi penyandang disabilitas, sedangkan penelitian ini menjelaskan mengenai peran suatu yayasan swasta dengan menggunakan peraturan pemerintah untuk memberikan pembinaan terhadap penyandang disabilitas.			

2.2 Kajian Teori

2.2.1 Pelayanan Publik

Pelayanan menurut Lovelock dan Weight mengatakan bahwa pelayanan merupakan aktivitas yang ditawarkan kepada pihak lain. pelayanan bersifat intangible, artinya pelayanan tidak dapat dilihat, di cium, di dengar, atau di raba sebelum dibeli dan dikonsumsi. Dengan demikian pelayanan tidak dapat dimiliki oleh pihak yang menerima. (Deddy mulyadi, 2016:35)

Sedangkan Publik Menurut Ruslan, secara umum mempunyai konotasi sempit dan spesifik yang merupakan sekumpulan individu-individu yang terikat suatu ikatan solidaritas tertentu. Dapat dikatakan juga bahwa publik merupakan perkumpulan individu-individu yang mempunyai masalah yang sama lalu membentuk kelompok yang memiliki tujuan untuk menyelesaikan masalah yang ada. (Ruslan Rosady, 1997:49)

Pelayanan publik adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. (Santosa Pandji, 2009:57)

Di dalam konsep Pelayanan Publik, terdapat pelayanan prima yang menjadi suatu proses Pelayanan Publik itu terbentuk. Pelayanan prima adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan (masyarakat). Minimal yang sesuai dengan standar pelayanan (cepat, tepat, akurat, murah, ramah). Hal yang melekat pada pelayanan prima yaitu: (a) Keramahan, (b) Kredibilitas, (c) Akses, (d) Penampilan fasilitas, (e) Kemampuan dalam menyajikan pelayanan.

Pelayanan Publik memiliki beberapa cakupan seperti standar pelayanan publik, pelayanan prima, serta jenis pelayanan dan karakteristik itu sendiri. Menurut Kotler dan Amstrong karakteristik publik memiliki empat karakteristik dari pelayanan yaitu :

1. *Intangibility* (tidak berwujud). Tidak dapat dilihat, diraba, dirasa, di dengar, di cium, sebelum ada transaksi
2. *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan). Dijual lalu diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan karena tidak dapat dipisahkan
3. *Variability* (berubah-ubah dan bervariasi). Memiliki jasa yang beragam, selalu mengalami perubahan, tidak selalu sama kualitasnya bergantung kepada siapa yang menyediakan nya dan kapan serta dimana disediakan.
4. *Perishability* (cepat hilang, tidak tahan lama). Jasa yang tidak dapat disimpan dan permintaannya berfluktuasi.

Berdasarkan pemaparan karakteristik diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik memiliki sifat yang tidak berwujud, tidak dapat dipisahkan atau dengan kata lain pelayanan publik merupakan suatu yang melekat dalam kegiatan sehari-hari masyarakat, berubah-ubah dan memiliki variasi berarti pelayanan publik memiliki beragam jenis nya sesuai dengan kebutuhan seseorang yang meminta pelayanan tersebut, dan terakhir yaitu tidak tahan lama bahwa pelayanan publik akan selalu dibutuhkan secara berulang-ulang sesuai masa kebutuhan seorang yang menerima pelayanan.

Pelayanan publik juga dapat diartikan sebagai strategi untuk membangun kepercayaan publik terhadap pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara Pelayanan Publik. Dalam hal ini kegiatan harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan Pelayanan Publik. Secara keseluruhan dari penjelasan diatas bahwa pelayanan dilakukan sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban masyarakatnya. Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/ organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Pelayanan berarti

melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi negara. (Johanes Basuki, 2013:96)

Kesemuanya ditujukan sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Bahwa sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas umum dan korporasi yang baik serta memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan pengaturan hukum yang mendukungnya. Berikut merupakan rangkaian asas-asas pelayanan publik menurut Sinambela : (L.P Sinambela, 1996:6)

a. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan.

c. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

d. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik

dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e. Kesamaan Hak Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.

- f. Keseimbangan Hak dan kewajiban Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing- masing pihak.

Dari penjelasan asas-asas diatas, dapat disimpulkan bahwa setiap warga negara Indonesia baik yang normal, maupun yang memiliki kecacatan berhak mendapatkan pelayanan yang sama seperti asas-asas yang disebutkan diatas tanpa dibedakan.

Pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik juga memberikan layanan umum kepada masyarakat nya. Pelayanan umum yang harus diberikan terbagi menjadi tiga jenis yaitu: (Hardiansyah, 2011:23)

1. Pelayanan Barang

Adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan barang berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit ataupun individu) dalam suatu sistem. Kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (fisik) misalnya pelayanan listrik, air bersih, dan pelayanan telepon.

2. Pelayanan Jasa

Merupakan jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Hasil akhirnya berupa jasa yang diterima danbermanfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanann pendidikan, pelayanan pos, perbankan dan pelayanan pemadam kebakaran.

3. Pelayanan Administratif

Adalah jenis pelayanan yang di berikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, dan lain sebagainya.

Berdasarkan pemaparan diatas, dapat dikatakan bahwa Pelayanan Publik adalah suatu konotasi yang sangat luas, karena di dalam nya memiliki

beberapa cakupan yang mengerucut. Contohnya seperti jenis Pelayanan Publik itu sendiri. Dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Publik memiliki 3 jenis pelayanan yaitu pelayanan barang, pelayanan jasa, dan pelayanan administrative. Dan salah satu yang sedang penulis teliti adalah jenis pelayanan jasa berupa pendidikan yang termasuk salah satu cakupan dari dalam pelayanan publik.

2.2.2 Kualitas Pelayanan

Kata “kualitas” mengandung banyak pengertian, menurut kamus besar bahasa Indonesia kualitas berarti tingkat baik buruknya sesuatu, derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan), atau mutu. (Hardiansyah, 2011:39)

Menurut Ibrahim, kualitas pelayanan merupakan suatukondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan tersebut. Sedangkan menurut fandy tjiptono, kualitas merupakan kesesuaian dengan persyaratan, kecocokan untuk pemakaian, perbaikan berkelanjutan, bebas dari kerusakan, pemenuhan kebutuhan pelanggan, sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan. (Hardiansyah, 2011:39)

Kualitas pelayanan dapat dipahami sebagai ukuran kualitas tingkat pelayanan yang dapat diberikan sesuai dengan harapan pelanggan. Konsep kualitas bersifat relatif karena penilaian kualitas sangat ditentukan oleh sudut pandang yang digunakan. Menurut Trilestari, pada dasarnya ada tiga orientasi kualitas yang harus konsistensatu sama lain yaitu persepsi pelanggan proses dan produk. Untuk produk dan layanan ketiga orientasi ini dapat berkontribusi pada keberhasilan organisasi dalam hal kepuasan pelanggan.

Konsep kualitas pelayanan dapat dipahami melalui perilaku konsumen yaitu perilaku yang dilakukan konsumen untuk menemukan, membeli, menggunakan, bahkan mengevaluasi suatu produk atau jasa tertentu untuk memenuhi kebutuhannya.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik dilakukan melalui pemberian materi konsep pelayanan prima, sejak tahun 1996, dalam berbagai

media pengembangan SDM aparatur, seperti pelaksanaan pendidikan dan pelatihan struktural, pelatihan teknis fungsional, atau melalui seminar-seminar. Konsep pelayanan prima menekankan pentingnya pelayanan sector publik sejajar dengan pelayanan terbaik di sektor swasta. Konsep ini mendorong sistem manajemen pelayanan lebih berorientasi pada kepuasan konsumen. (Johanes Basuki, 2013:99)

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk, berkualitas atau tidak. Berkenaan dengan ini menurut zethmal, hal ini dapat di ukur dengan metode SERVQUAL. Servqual merupakan metode yang diturunkan secara empiris yang dapat di gunakan oleh organisasi pelayanan untuk meningkatkan pelayanan nya. (Johanes Basuki, 2013:39)

2.2.2.1 Nilai guna kualitas pelayanan

Era globalisasi telah merubah pola hidup dan perilaku manusia, yaitu yang semula pasif menjadi aktif bahkan proaktif, lebih agresif, kritis bahkan banyak perilaku yang sudah diatas ambang batas yaitu melakukan tindakan-tindakan sadis, brutal, sampai pada menghilangkan nyawa orang lain. dilihat dari sisi ini maka dibutuhkan nilai guna kualitas pelayanan. Beberapa alasan mengapa hal ini penting yaitu : (Johanes Basuki, 2013:110)

- a. Kebutuhan dan tuntutan pelanggan. Masyarakat atau pelanggan pada era sekarang ini, ditandai dengan makin kritisnya para pelanggan terhadap barang atau jasa yang diterima. Hal ini disebabkan, makin majunya tingkat pendidikan masyarakat, wawasan, dan banyaknya produk atau jasa yang ditawarkan. Selain itu, dengan makin majunya peradaban dan budaya masyarakat yang disebut sebagai masyarakat global, juga ikut memicu makin meningkatnya kebutuhan para pelanggan terhadap barang atau jasa.

- b. Pertumbuhan industry jasa. Dalam era globalisasi seperti telah dikemukakan menunjukkan bahwa sector industry terus meningkat dari waktu ke waktu termasuk pertumbuhan industry jasa. Beberapa contoh misalnya jasa telekomunikasi, sangat pesat laju pertumbuhannya sudah sampai ke desa. Demikian juga industry jasa lainnya, yang kesemuanya menuntut kecepatan, ketepatan, kehandalan, dan biaya terjangkau. Dengan kata lain, pertumbuhan industry jasa menuntut peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan.

2.2.2.2 Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Berdasarkan penelitian yang dikumpulkan dari berbagai sumber penelitian, terbentuk beberapa faktor sebagai berikut : (Hardiansyah, 2011:73-74)

1. Motivasi kerja pegawai memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.
2. Pengawasan masyarakat yang meliputi komunikasi dan nilai masyarakat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.
3. Perilaku birokrasi sebagai variable bebas berpengaruh terhadap kualitas layanan.
4. Implementasi pelayanan terpadu berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.
5. Perilaku birokrasi dan kinerja birokrasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.
6. Kontrol sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan civil
7. Terdapat pengaruh motivasi kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai.
8. Perilaku pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.

9. Motivasi kerja pegawai yang meliputi dimensi kebutuhan, pengharapan, intensif, dan keadilan, berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan.
10. Kemampuan pegawai memberikan pengaruh lebih besar daripada perilaku apartur terhadap kualitas pelayanan.
11. Pengalaman memberikan pengaruh lebih besar daripada perilaku apartur terhadap kualitas pelayanan.
12. Tanggung jawab memberikan pengaruh lebih besar daripada perilaku apartur terhadap kualitas pelayanan kesehatan.
13. Komunikasi, disposisi, dan struktur birokrasi yang berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan

2.2.2.3 Model Kualitas

Model Kualitas Jasa Parasuraman, Berry dan Zeithaml, (1990) mengembangkan conceptual model of service quality. Keduanya membuat sebuah model kualitas pelayanan yang menyorot persyaratan-persyaratan utama agar dapat menyajikan kualitas pelayanan yang dikehendaki. Menurut model ini, terdapat lima gaps (kesenjangan) yang membuat perusahaan tidak mampu memberikan pelayanan yang bermutu kepada para pelanggan. Kelima gap (kesenjangan) tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut : (Parasuraman, 1990:41-50)

1. Kesenjangan antara harapan pelanggan dan persepsi manajemen perusahaan; kesenjangan tersebut tercipta akibat manajemen perusahaan salah mengerti terhadap apa yang diharapkan pelanggan.
2. Kesenjangan antara persepsi manajemen perusahaan atas harapan pelanggan dan spesifikasi kualitas pelayanan; kesenjangan tersebut terjadi akibat kesalahan Jasa yang Dirasakan Komunikasi Dari mulut ke Kebutuhan Personal Pengalaman Masa Lalu Jasa yang Diharapkan Penyampaian Jasa Penjabaran Spesifikasi Persepsi Manajemen Komunikasi Eksternal Konsumen Pemasar

penerjemahan persepsi manajemen perusahaan yang tepat atas harapan para pelanggan perusahaan ke dalam bentuk tolok ukur kualitas pelayanan.

3. Kesenjangan antara spesifikasi kualitas pelayanan dan pemberian pelayanan kepada pelanggan; keberadaan kesenjangan tersebut lebih diakibatkan oleh ketidakmampuan sumber daya manusia perusahaan untuk memenuhi standar kualitas pelayanan yang telah ditetapkan.
4. Kesenjangan antara pemberian pelayanan kepada pelanggan dan komunikasi eksternal; kesenjangan tersebut tercipta karena perusahaan ternyata tidak mampu memenuhi janji-janjinya yang dikomunikasikan secara eksternal melalui berbagai bentuk promosi.
5. Kesenjangan antara harapan pelanggan dan kenyataan pelayanan yang diterima, kesenjangan tersebut ada sebagai akibat tidak terpenuhinya harapan para pelanggan. Menurut Parasuraman, Berry, dan Zethal,(1990) diantara kelima kesenjangan di atas, kesenjangan kelimalah yang paling penting dan kunci untuk menghilangkan kesenjangan tersebut adalah dengan cara menghilangkan kesenjangan 1 hingga kesenjangan 4.

2.2.3 Total Quality Service (TQS)

Total Quality Service (TQS) didefinisikan sebagai sistem manajemen terpadu dan strategis yang mencakup dan melibatkan semua manajer dan karyawan atau atasan dan bawahan, dan menerapkan metode kualitatif dan kuantitatif untuk mempertahankan dan terus meningkatkan proses organisasi, untuk memenuhi atau bahkan melebihi harapan. Kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan. Begum mendefinisikan "*kualitas sebagai kepuasan pelanggan dengan produk atau layanan*". Sementara itu, Zeithaml, Parasuraman dan Berry mendefinisikan kualitas layanan sebagai berikut: "*Kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai tingkat perbedaan antara harapan atau keinginan pelanggan dan persepsi mereka.*" Artinya, kualitas

layanan dapat didefinisikan sebagai tingkat perbedaan antara harapan atau keinginan konsumen dan tingkat yang mereka rasakan. Kedua definisi tersebut menekankan bahwa pelanggan adalah inti dari pertimbangan kualitas. Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa seseorang dapat dikatakan puas dengan pelayanan yang diberikan apabila terdapat kesesuaian antara apa yang diterima dengan apa yang diharapkan, begitu pula sebaliknya. TQS memiliki 5 fokus sebagai berikut : (Fandy Tjiptono, 2005:56-58)

1. Fokus kepada pelanggan (*Customer Focus*) Memaksimalkan dan mengoptimalkan identifikasi permintaan pelanggan dan juga membentuk konsep atau desain jasa tertentu bagi para konsumen. Dalam mengidentifikasi kebutuhan dapat mengembangkan sistem partnership dengan konsumen maupun supplier dengan mendasarkan pada asas mutualisme (saling menguntungkan) diantara kedua belah pihak.
2. Keterlibatan total (*Total Involvement*) Keterlibatan total ini berarti komitmen. Harus memberi kesempatan untuk perbaikan pelayanan pada segenap karyawan dan manajemen untuk menunjukkan kualitas kepemimpinan di semua organisasi. Manajemen harus mewakilkan tanggung jawab dan wewenang untuk meningkatkan proses dan etos kerja bagi mereka yang benarbenar bekerja dengan sungguh-sungguh.
3. Pengukuran (*measurement*), pengukuran internal/eksternal terhadap organisasi dan pelanggan meliputi:
 - a. Pengukuran dan pengembangan proses dan hasil
 - b. Identifikasi output dari proses pekerjaan yang penting sesuai dengan persyaratan pelanggan
 - c. Mengoreksi dan memperbaiki sendiri ketika terjadi kesalahan dalam pekerjaan, tanpa harus menunggu petunjuk dari level yang lebih tinggi.
4. Dukungan sistematis (*systematic support*), manajemen bertanggungjawab untuk membangun infrastruktur kualitas ke dalam struktur manajemen internal dan menghubungkan kualitas Jasa berbeda dengan barang, kalau barang merupakan suatu obyek, alat atau benda, sedangkan jasa adalah suatu perbuatan, kinerja, atau usaha. Jasa bersifat *intangibile*, artinya tidak

dapat dilihat, dirasa, diraba, dicium, atau didengar sebelum dibeli. Jasa memiliki empat karakteristik:

- a. *Intangibility* (Jasa berbeda dengan barang, kalau barang adalah berupa objek, alat ataupun benda sedangkan jasa adalah performance atau kinerja).
 - b. *Inseparability* (pada umumnya barang biasanya diproduksi, dijual lalu dikonsumsi. Sedangkan jasa dijual, diproduksi lalu dikonsumsi).
 - c. *Varability* (Jasa memiliki banyak bentuk, variabel, kualitas dan jenis tergantung pada kapan, dimana dan kepada siapa).
 - d. *Perishability* (Jasa merupakan hal yang tidak tahan lama atau bersifat dinamis dan tidak dapat disimpan).
5. Perbaikan berkesinambungan. Setiap orang bertanggung jawab untuk:
- a. Memandang semua pekerjaan sebagai suatu proses
 - b. Melakukan perbaikan incremental
 - c. Mengurangi waktu siklus
 - d. Mengantisipasi semua pekerjaan sebagai proses
 - e. Mendorong dengan senang hati menerima umpan balik tanpa rasa takut dan khawatir.

Pada dasarnya kualitas berfokus kepada kepuasan pelanggan, maka dari itu perlu juga dipahami mengenai komponen-komponen yang berhubungan dengan kepuasan pelanggan itu sendiri. Walaupun pada dasarnya kepuasan pelanggan adalah keadaan dimana harapan, kebutuhan dan keinginan dapat terpenuhi. Karena kepuasan pelanggan tergantung bagaimana ekspektasi dan persepsi mereka. Sehingga sebagai pelaksana pelayanan jasa tersebut juga harus mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi ekspektasi dan persepsi mereka. Adapun faktor-faktor tersebut meliputi :

- a. Kebutuhan dan keinginan yang mereka rasakan pada saat transaksi langsung dengan produsen atau penyedia layanan. Jika kebutuhan dan keinginannya besar maka ekspektasi mereka terhadap produk juga besar, begitu pula sebaliknya.

- b. Pengalaman yang pernah dirasakan ketika mengkonsumsi produk dari para perusahaan pesaingnya.
- c. Pengalaman dari lingkungan bergaul, sehingga mereka juga dapat terpengaruh dari cerita pengalaman temanteman mereka dalam mengkonsumsi produk tertentu.
- d. Komunikasi melalui iklan dan pemasaran yang sesuai dengan ekspektasi pelanggan, dengan kata lain tidak melebihi-lebihi dari batas ekspektasi pelanggan itu tersendiri.

2.2.3.1 Implementasi TQS

Implementasi TQS memberikan beberapa manfaat utama yaitu: (Fandy Tjiptono, 2005:59)

1. Meningkatkan indeks kepuasan kualitas yang diukur dengan apapun
2. Meningkatkan produktifitas dan efisiensi
3. Meningkatkan pangsa pasar
4. Meningkatkan moral dan semangat karyawan
5. Meningkatkan kepuasan pelanggan

TQS mempunyai berbagai ukuran dalam mengukur kepuasan pelanggan, beberapa ukuran tersebut yaitu ukuran PDCA, FGD, dan *Quality Service*. Penelitian ini menggunakan ukuran *Quality Service* yang dipakai untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan yang dimaksud. Di dalam ukuran penelitian ini, terdapat lima ukuran dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman dan Zeithmal yang disebut dengan ukuran SERVQUAL (*Service Quality*).

2.2.4 Teori Service Quality (SERVQUAL)

SERVQUAL merupakan suatu metode yang diturunkan secara empiris yang dapat digunakan oleh organisasi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Metode ini meliputi pengembangan pemahaman mengenai kebutuhan layanan yang dirasakan oleh pelanggan.

Ini diukur dari persepsi kualitas pelayanan bagi organisasi yang bersangkutan, kemudian dibandingkan terhadap sebuah organisasi yang “sangat baik.” analisis kesenjangan yang dihasilkan kemudian dapat digunakan sebagai panduan untuk peningkatan kualitas pelayanan.

Parasuraman, A., Berry, Leonard L, and Zeithaml, Valerie A. (1988), dalam jurnalnya “*consumer perceptions of service quality*” mengidentifikasi dimensi Kualitas pelayanan mengacu pada kualitas penawaran jasa yang diharapkan dan dirasakan. Parasuraman mengidentifikasi sepuluh dimensi pokok dengan 22 variabel yang berkaitan dengan pelayanan dan kemudian dianalisis dengan memakai analisis faktor. Ternyata dapat dikemukakan beberapa kriteria yang digunakan dalam menilai mutu pelayanan. Kriteria tersebut meliputi 10 dimensi potensial yang saling melengkapi yaitu *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Communication, Credibility, Security, Competence, Courtesy, Understanding* dan *Access*.

Kemudian pada penelitian selanjutnya Parasuraman et al di tahun 1988 menyempurnakan dimensi tersebut kemudian diolah lagi sehingga akhirnya disederhanakan menjadi 5 dimensi. (Parasuraman, 1988:12-40)

Dapat diperjelas kembali bahwa Sebelum metode SERVQUAL terangkum menjadi lima dimensi, metode ini berjumlah sepuluh dimensi. dalam bukunya Valerie A. Zeithmal, Parasuraman, dan Leonard berry yang berjudul “*Delivering Quality Service*” mengidentifikasi 10 dimensi kualitas pelayanan sebagai table berikut : (Parasuraman, 1988:22-24)

Tabel 2.2

Ten dimension of service quality

No	<i>Dimension and definition</i>	<i>Examples of specific questions raised by customers</i>
1.	<i>Tangibles: Appearance of physical facilities, equipment, personnel, and communication materials.</i>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Are the bank's facilities attractive?</i> • <i>Is my stockbroker dressed appropriately?</i> • <i>Is my credit card statement easy to understand?</i>

		<ul style="list-style-type: none"> • Do the tools used by the repair person look modern?
2.	<i>Reliability: Ability to perform the promised service dependably and accurately.</i>	<ul style="list-style-type: none"> • When a loan officer says she will call me back in 15 minutes, does she do so? • Does the stockbroker follow my exact instructions to buy or sell? • Is my credit card statement free of errors? • Is my washing machine repaired right the first time?
3.	<i>Responsiveness: Willingness to help customers and provide prompt service.</i>	<ul style="list-style-type: none"> • When there is a problem with my bank statement, does the bank resolve the problem quickly? • Is my stockbroker willing to answer my questions? • Are charges for returned merchandise credited to my account promptly? • Is the repair firm willing to give me a specific time when the repair person will show up?
4.	<i>Competence: Possession of the required skills and knowledge to perform the service</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Is the bank teller able to process my transactions without fumbling around? • Does my brokerage firm have the research capabilities to accurately track market developments? • When I call my credit card company, is the person at the other end able to answer my questions? • Does the repair person appear to know what he is doing?
5.	<i>Credibility: Trustworthiness, believability, honesty of the service provider.</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Does the bank have a good reputation? • Does my broker refrain from pressuring me to buy? • Are the interest rates/fees charged by my credit card company consistent with the services provided? • Does the repair firm guarantee its services?
6.	<i>Courtesy: Politeness, respect, consideration, and friendliness of contact personnel.</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Does the bank teller have a pleasant demeanor? • Does my broker refrain from acting busy or being rude when I ask questions? • Are the telephone operators in the credit card company consistently polite when

		<p><i>answering my calls?</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Does the repair person take off his muddy shoes before stepping on my carpet?</i>
7.	<i>Security: Freedom from danger, risk, or doubt.</i>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Is it safe for me to use the bank's automatic teller machines?</i> • <i>Does my brokerage firm know where my stock certificate is?</i> • <i>Is my credit card safe from unauthorized use?</i> • <i>Can I be confident that the repair job was done properly?</i>
8.	<i>Access: Approachability and ease of contact.</i>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>How easy is it for me to talk to senior bank officials when I have a problem?</i> • <i>Is it easy to get through to my broker over the telephone?</i> • <i>Does the credit card company have a 24-hour, toll-free telephone number?</i> • <i>Is the repair service facility conveniently located?</i>
9.	<i>Understanding the Customer: Making the effort to know customers and their needs.</i>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Does someone in my bank recognize me as a regular customer?</i> • <i>Does my broker try to determine what my specific financial objectives are?</i> • <i>Is the credit limit set by my credit card company consistent with what I can afford (i.e., neither too high nor too low)?</i> • <i>Is the repair firm willing to be flexible enough to accommodate my schedule?</i>
10.	<i>Communication: Keeping customers informed in language they can understand and listening to them.</i>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Can the loan officer explain clearly the various charges related to the mortgage loan?</i> • <i>Does my broker avoid using technical jargon?</i> • <i>When I call my credit card company, are they willing to listen to me?</i> • <i>Does the repair firm call when they are unable to keep a scheduled repair appointment?</i>

Kemudian Zeithaml, Berry, dan Parasuraman dalam fandy (2008) mengidentifikasi kembali dimensi kualitas pelayanan menjadi lima dimensi sebagai ukuran kualitas pelayanan publik sebagai berikut :(Fandy Tjiptono, 2008:69)

1. Berwujud (*Tangible*)

Tangible terdiri atas indikator berikut :

- a. Penampilan petugas atau aparatur dalam melayani pelanggan
- b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
- c. Kemudahan dalam proses pelayanan
- d. Kedisiplinan petugas atau aparatur dalam melakukan pelayanan
- e. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
- f. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

Tangible merupakan kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensiya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik (contoh: gedung, gudang, dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pemberi layanan/jasa. Berarti dalam memberikan pelayanan, setiap orang yang menginginkan pelayanan dapat merasakan pentingnya bukti fisik yang ditunjukkan oleh pengembang pelayanan, sehingga pelayanan yang diberikan memberikan kepuasan. Bentuk pelayanan bukti fisik biasanya berupa sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia, teknologi pelayanan yang digunakan, performance pemberi pelayanan yang sesuai dengan karakteristik pelayanan yang diberikan dalam menunjukkan prestasi kerja yang dapat diberikan dalam bentuk pelayanan fisik yang dapat dilihat.

2. Keandalan (*Reliability*)

Realibility terdiri dari indikator sebagai berikut :

- a. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
- b. Memiliki standar pelayanan yang jelas
- c. Kemampuan petugas atau aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- d. Keahlian petugas dalam emnggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

Realibility merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi. Tuntutan keandalan pemberi layanan dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, mudah dan lancar menjadi syarat penilaian bagi orang yang dilayani dalam memperlihatkan aktualisasi kerja pemberi layanan dalam memahami lingkup dan uraian kerja yang menjadi perhatian dan fokus dari setiap pemberi layanan dalam memberikan pelayanannya. Inti pelayanan keandalan adalah setiap pegawai memiliki kemampuan yang andal, mengetahui mengenai seluk-beluk prosedur kerja, mekanisme kerja, memperbaiki berbagai kekurangan atau penyimpangan yang tidak sesuai dengan prosedur kerja dan mampu menunjukkan, mengarahkan dan memberikan arahan yang benar kepada setiap bentuk pelayanan yang belum dimengerti oleh masyarakat, sehingga memberi dampak positif atas pelayanan tersebut yaitu pegawai memahami, menguasai, handal, mandiri dan profesional atas uraian kerja yang ditekuninya.

3. Jaminan dan kepastian (*Assurance*)

Assurance terdiri dari indikator sebagai berikut :

- a. Petugas memberikn jaminan tepat waktu dalam pelayananbiaya
- b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
- c. Petugas memberikn jaminan legalitas dalam pelayanan
- d. Petugas memberikn jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

Assurance merupakan pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (*comunication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).

Inti dari bentuk pelayanan yang meyakinkan pada dasarnya bertumpu kepada kepuasan pelayanan yang ditunjukkan oleh setiap

pegawai, komitmen organisasi yang menunjukkan pemberian pelayanan yang baik, dan perilaku dari pegawai dalam memberikan pelayanan, sehingga dampak yang ditimbulkan dari segala aktivitas pelayanan tersebut diyakini oleh orang-orang yang menerima pelayanan, akan dilayani dengan baik sesuai dengan bentuk-bentuk pelayanan yang dapat diyakini sesuai dengan kepastian pelayanan.

4. Empati (*Empathy*)

Empati terdiri atas indikator berikut :

- a. Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan.
- b. Petugas melayani dengan sikap ramah.
- c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun.
- d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif.
- e. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Empati memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. 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.

5. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Responsiveness terdiri dari indikator sebagai berikut :

- a. Merespon setiap pelanggan.
- b. Melakukan pelayanan dengan cepat.
- c. Melakukan pelayanan dengan tepat.
- d. Melakukan pelayanan dengan cermat
- e. Melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.
- f. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.

Ketanggapan suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat/responsif dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu merupakan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

Berdasarkan pemaparan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa dimensi kualitas pelayanan publik menurut Parasuraman dan Zeithmal dapat dijadikan salah satu patokan bagi pemberi layanan untuk menelaah suatu kualitas pelayanan publik. Karena pada prinsipnya kualitas pelayanan publik membutuhkan pengukuran untuk menghasilkan sebuah pelayanan publik yang baik.

2.2.5 Teori Gronroos

Gronroos mengungkapkan bahwa pada dasarnya kualitas jasa dari sudut penilaian pelanggan dibedakan atas tiga dimensi berikut: (Farida Jasfar, 2012:62-63)

- a. Technical atau outcome dimension, yaitu berkaitan dengan apa yang diterima konsumen. Dimensi ini sama artinya dengan apa yang disebut dengan kompetensi (competence) dari Parasuraman.
- b. Function atau process related dimension, yaitu berkaitan dengan cara jasa disampaikan atau disajikan.
- c. Corporate image, yaitu berkaitan dengan citra perusahaan di mata konsumen. Dimensi ini sama pengertiannya dengan kredibilitas (credibility) dalam pengertian Parasuraman.

Gronroos dari banyak penelitian yang sudah dilakukannya di bidang jasa, dia mengemukakan beberapa faktor (criteria) yang menentukan kualitas jasa. Kriteria-kriteria tersebut adalah seperti berikut ini:

1. Professionalism and skills; konsumen menghendaki agar penyedia jasa, apakah kontak personel, sistem operasi, maupun peralatan-peralatan teknik yang dimiliki haruslah dapat mengatasi masalah yang dihadapinya secara profesional dan terampil.
2. Attitudes and behavior; konsumen harus merasa yakin bahwa kontak personel (contact personnel) melayani dan berusaha membantu dalam memecahkan masalah mereka secara spontan dan dengan cara bersahabat.
3. Accessibility and flexibility; konsumen merasa bahwa penyedia jasa, apakah personel, lokasi dimana mereka berada, jam kerja dan sistem operasi dirancang serta dioperasikan sedemikian rupa, sehingga konsumen dapat melakukan akses dengan mudah, permintaan dapat disesuaikan dengan keinginan konsumen dengan cara yang lebih fleksibel.
4. Reliability and trustworthiness; konsumen memahami bahwa apapun yang terjadi, mereka mempercayakan segala sesuatunya kepada penyedia jasa, baik kepada karyawan maupun sistemnya untuk memegang janjinya.
5. Recovery; konsumen menyadari bahwa apapun kesalahan-kesalahan yang terjadi maupun sesuatu yang tidak diduga dan yang tidak diharapkan terjadi, mereka yakin penyedia jasa akan dapat mengatasinya dengan tepat, sesuai dengan harapan mereka.

6. Reputation and credibility; pelanggan percaya bahwa operasi atau cara kerja penyedia jasa dapat dipercaya dan memberikan nilai atau imbalan yang sesuai dengan pengorbanannya.

Berdasarkan indikator teori yang disebutkan diatas yakni indikator dari Parasuraman (SERVQUAL) dan Teori Ganroos dapat dijadikan sebuah perbandingan bahwa dalam penerapannya, teori Parasuraman lebih memfokuskan perbaikan dari pemberi pelayanan sedangkan teori Ganroos memfokuskan untuk mendapatkan kepercayaan konsumen. Keduanya memiliki persamaan dalam menunjukkan eksistensi nya kepada pihak luar dengan pemberian fasilitas fisik yang menunjang dan cara penyampaian pelayanan dengan baik. Selain itu, teori Ganroos lebih banyak berbicara terkait pendapat konsumen sedangkan teori Parasuraman lebih banyak berbicara terkait meningkatkan kualitas untuk orang-orang yang memberikan layanan kepada konsumen. Keduanya bisa di modifikasi dengan melihat bentuk kualitas pelayanan dari dua sudut pandang yaitu orang yang memberikan pelayanan dan yang menerima layanan (konsumen).

2.2.6 Dimensi kualitas pelayanan jasa

Menurut Van Looy (dalam Jasfar, 2005:50) suatu model dimensi kualitas jasa yang ideal baru memenuhi beberapa syarat, apabila: (Hardiansyah, 2011:45)

1. Dimensi harus bersifat satuan yang komprehensif, artinya dapat menjelaskan karakteristik secara menyeluruh mengenai persepsi terhadap kualitas karena adanya perbedaan dari masing-masing dimensi yang diusulkan.
2. Model juga harus bersifat universal, artinya masing-masing dimensi harus bersifat umum dan valid untuk berbagai spectrum bidang jasa
3. Masing-masing dimensi jasa dalam model yang diajukan haruslah bersifat bebas.
4. Sebaiknya jumlah dimensi dibatasi.

Dengan demikian, untuk dapat menilai sejauh mana mutu pelayanan publik yang diberikan, memang tidak bisa dihindari, bahkan menjadi tolak ukur kualitas pelayanan tersebut dapat ditelaah dari kriteria dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik

2.2.5 Pendidikan Disabilitas

Terdapat dua istilah dalam pendidikan yaitu *pedagogic* yang berarti ilmu pendidikan atau ilmu pengetahuan yang menyelidiki, merenungkan tentang gejala-gejala perbuatan mendidik. Kemudian istilah *paedagogos*, yang berasal dari kata *paedos* (anak) dan *agoge* (saya membimbing, memimpin). (Drs. Ngalim purwanto, 2009:3)

Dalam hal ini pendidikan adalah ilmu untuk mendidik seseorang berupa perbaikan karakter, moral, religius atau mencerdaskan seseorang. Kemudian terdapat 5 layanan pendidikan yaitu: (Marzuki Mahmud, 2012:63-65)

- a. Layanan informasi. Layanan informasi diberikan dalam bentuk lisan maupun tertulis. Informasi lisan dapat diperoleh melalui kontak langsung secara tatap muka, sedangkan informasi tertulis dapat diberikan melalui berbagai buku pedoman seperti brosur, spanduk, pamflet, papan pengumuman, situs website dan lain-lain.
- b. Layanan sarana prasarana. Layanan sarana prasarana merupakan pemberian layanan dalam bentuk penyediaan sarana prasarana atau
- c. Layanan administrasi. Layanan administrasi meliputi pembayaran SPP dan pembuatan surat keterangan dan sebagainya.
- d. Layanan bimbingan. Layanan bimbingan diawali dengan program orientasi sekolah, bimbingan dalam mengatasi kesulitan-kesulitan khususnya kesulitan belajar dan juga masalah-masalah pribadi, bimbingan pendidikan dan pengajaran (KBM), dan bimbingan praktik keilmuan.
- e. Layanan pengembangan bakat dan minat serta keterampilan. Layanan pengembangan bakat dan minat serta keterampilan dilakukan melalui kegiatan ekstrakurikuler bagi siswa.

f. Layanan kesejahteraan. Di antara bentuk pelayanan kesejahteraan kepada siswa adalah pemberian beasiswa kepada siswa yang berprestasi khususnya kalangan kurang mampu serta pemberian keringanan SPP

Penyandang disabilitas merupakan seseorang yang terlahir cacat, baik mental maupun fisiknya. Penyandang disabilitas juga bisa di sebabkan karena sebuah kecelakaan yang membuat seseorang kehilangan sebagian anggota tubuhnya. Di Indonesia, penyandang disabilitas memiliki beberapa klasifikasinya, salah satunya penyandang tunadaksa. Dalam kehidupannya penyandang disabilitas membutuhkan perlindungan dari orang-orang sekitar.

Seperti yang sudah dikatakan sebelumnya bahwa disabilitas merupakan seseorang yang mengalami keterbatasan fisik, mental, intelektual, dan sensorik dalam jangka waktu yang lama. Dimana dalam interaksinya dengan lingkungan mengalami hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan warga negara normal lainnya berdasarkan kesamaan hak. Namun Penyandang Disabilitas memiliki haknya untuk mendapatkan pendidikan. hal utama dalam pendidikan disabilitas adalah pendidikan karakter yang kemudian dilanjutkan dengan pendidikan formal maupun non formal seperti pengembangan keterampilan.

Pendidikan karakter merupakan pendidikan untuk membentuk pola sifat atau karakter mulai dari usia dini, agar karakter baik tersebut tertanam dan mengakar pada jiwa anak. Pendidikan karakter adalah pendidikan yang tidak hanya berorientasi pada aspek kognitif saja, tetapi lebih berorientasi pada proses pembinaan potensi yang ada dalam diri anak, dikembangkan melalui pembiasaan sifat-sifat baik yaitu berupa pengajaran nilai-nilai karakter yang baik.

Selain pendidikan karakter, tahap selanjutnya yaitu mendapatkan pendidikan formal maupun keterampilan. Dapat dinyatakan bahwa pendidikan merupakan usaha yang terorganisir dalam mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar setiap individu secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki pengendalian diri, peningkatan spiritual keagamaan, moral, kepribadian serta keterampilan yang diperlukan dirinya.

Dari penjelasan diatas adalah bahwa YPAC berfokus pada pendidikan karakter bagi siswa nya, selain itu juga memberikan sesuatu yang di butuhkan oleh setiap siswa bukan sesuatu yang diharuskan untuk mengerti.

2.2.6 Tunadaksa

Tunadaksa atau cacat fisik adalah istilah halus yang mengacu pada orang dengan kelainan fisik, terutama pada ekstremitas, seperti kaki, tangan, atau bentuk tubuh. Antara anak normal dan anak difabel memiliki peluang persepsi yang sama, hanya saja banyak yang meragukan kemampuan anak difabel. Ada dua klasifikasi anak dengan *quadriplegia*, yaitu *quadriplegiamurni* tanpa psikosis sedangkan yang kedua adalah *tetralogi* campuran yang sebagian besar *psikotik*.

Tunadaksa Menurut Sutjihati Somantri, bahwa tunadaksa adalah suatu keadaan rusak atau terganggu sebagai akibat gangguan bentuk atau hambatan pada tulang, otot dan sendi dalam fungsinya yang normal. Kondisi ini dapat disebabkan oleh penyakit, kecelakaan atau dapat juga disebabkan oleh pembawaan sejak lahir. Sedangkan menurut Mohammad Efendi, bahwa tunadaksa adalah ketidakmampuan anggota tubuh untuk melaksanakan fungsinya disebabkan oleh berkurangnya kemampuan anggota tubuh untuk melaksanakan fungsi secara normal akibat luka, penyakit, atau pertumbuhan. (Sutjihati Somantri, 2006:121)

Kelainan yang dikategorikan sebagai tunadaksa diklasifikasikan menjadi dua jenis, yaitu sebagai berikut:

a. Tunadaksa Ortopedi

Tunadaksa Ortopedi (*Orthopedically Handicapped*), adalah penyandang disabilitas fisik yang memiliki beberapa kelainan pada tulang, otot dan persendian. Tetralogi jenis ini adalah orang yang memiliki kelainan bentuk tertentu, cacat, cacat pada tulang, otot tubuh atau persendian, baik bawaan maupun didapat kemudian (karena sakit atau kecelakaan) sehingga mengganggu fungsi normal tubuh. Adapun jenis-

jenis penyandang tunadaksa dalam kelompok kelainan sistem otot dan rangka atau tunadaksa ortopedi adalah sebagai berikut:

1. Polio sumsum tulang belakang adalah infeksi pada sumsum tulang belakang yang disebabkan oleh virus polio tulang belakang dan bersifat permanen. Sedangkan dari segi sel motorik yang rusak, kelumpuhan akibat polio terbagi menjadi empat, yaitu tipe spinal, yaitu kelumpuhan otot leher, dada, tangan dan kaki. Tipe bulbar adalah kelumpuhan motorik dari satu atau lebih saraf perifer, yang ditandaidengan masalah pernapasan. Pola bulbospinal adalah kombinasi dari spondylolisthesis dan pola bulbar. Serta jenis ensefalitis ini sering disertai demam, penurunan kesadaran, tremor dan terkadang kejang-kejang. Distrofi otot adalah penyakit yang menghambat pertumbuhan otot akibat kelumpuhan yang progresif dan simetris. Penyakit ini bersifat turun temurun.
2. Spina bifida, adalah kelainan tulang belakang yang ditandai dengan terbukanya satu atau tiga ruas tulang belakang dan gagal menutup selama perkembangan. Akibatnya, fungsi jaringan saraf terganggu dan dapat menyebabkan kelumpuhan.

b. Tunadaksa saraf

Tunadaksa saraf (*Nurologically Handicapped*) merupakan penyandang tunadaksa yang mengalami kelemahan pada gerak dan fungsi salah satu atau beberapa alat geraknya yang disebabkan oleh kelainan pada saraf di otak. Menurut derajat kecacatannya, tudadaksa saraf dibagi menjadi beberapa jenis, yaitu:

1. Ringan, dengan ciri-ciri, yaitu dapat berjalan tanpa alat bantu, bicara jelas dan dapat menolong diri sendiri.
2. Sedang, dengan ciri-ciri: membutuhkan bantuan untuk latihan berbicara, berjalan, mengurus diri dan menggunakan alat-alat khusus.

3. Berat, dengan ciri-ciri: membutuhkan perawatan tetap dalam ambulasi, bicara dan tidak dapat menolong diri sendiri.

Menurut letak kelainan otak dan fungsi gerak:

- a. *Spastik*, dengan ciri-ciri seperti ada kekakuan pada sebagian atau seluruh tubuhnya.
- b. *Dyskenesia*, yang meliputi *a/hetosis* (penderita memperlihatkan gerak yang tidak terkontrol), rigid (kekakuan pada seluruh tubuh sehingga sulit dibengkokkan), tremor (getaran kecil yang terus menerus pada mata, tangan atau kepala).
- c. *Ataxia*, adanya gangguan keseimbangan, jalannya gontai, koordinasi mata dan tangan tidak berfungsi.
- d. Jenis campuran, seseorang mempunyai kelainan dua atau lebih dari tipe-tipe kelainan diatas.

2.3 Kerangka Berpikir

YPAC merupakan salah satu yayasan yang menaungi pendidikan penyandang disabilitas, termasuk penyandang disabilitas Tunadaksa. Disabilitas Tunadaksa merupakan seseorang yang memiliki kelainan saraf, sensorik, dan fisik yang membutuhkan alat bantuan sebagai penunjang di dalam proses pembelajarannya. Di dalam prosedur pendidikan, YPAC memiliki program khusus yang dinamakan “Program Pengembangan diri dan gerak anak-anak Tunadaksa.” Program ini membutuhkan pelayanan dengan memberikan sentuhan-sentuhan untuk membantu siswa mengerti apa yang disampaikan. Karena munculnya wabah covid-19, sistem pendidikan yang ada di YPAC dilakukan secara online dan dinilai kurang efektif.

Dari permasalahan tersebut dibutuhkan nya pelayanan yang fleksibel dengan meningkatkan kualitas pelayanan.

Pelayanan pendidikan yang diteliti dengan menggunakan kualitas pelayanan sebagai perbaikan suatu pelayanan, merupakan sebuah wujud referensi dan perbaikan bagi instansi yang menyelenggarakan pelayanan pendidikan pada

masa pandemi. Dengan begitu, untuk mencapai suatu keberhasilan pelayanan yang baik perlu diukur dengan indikator pendekatan kualitas pelayanan publik dari teori SERVQUAL menurut Parasuraman sebagai berikut :

1. Berwujud (*Tangible*) : fasilitas, sarana prasarana, tampilan
2. Realibility (keandalan) : kecepatan, kecermatan
3. Jaminan dan kepastian (*Assurance*) : komunikasi, kredibilitas, kompetensi
4. Empati (*Empathy*) : simpati, pengertian
5. Ketanggapan (*Responsiveness*) : cepat, tepat