

## BAB II

### LANDASAN KONSEPTUAL

#### 2.1 KONSEP MUTU PELAYANAN

##### 2.1.1 Pengertian Mutu Pelayanan

Mutu pelayanan menurut Crosby (Ismanto, 2009:64) mendefinisikan mutu sebagai “tercukupinya kebutuhan” (*conformance to requirement*). Juran dan Gray mendefinisikan mutu sebagai “baik untuk digunakan” (*fitness for use*). Fred Smith, CEO general Express mengartikan kualitas sebagai kinerja standar yang diharapkan oleh pemakai produk atau jasa.

Menurut Goetsch dan Davis dalam (Siswanto, 2007:195), mutu (*quality*) merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Mutu adalah sebuah proses terstruktur untuk memperbaiki keluaran yang dihasilkan.

Dalam konteks pendidikan, menurut Kementerian Pendidikan Nasional sebagaimana dikutip Mulyasa, pengertian mutu mencakup input, proses, dan output pendidikan. Input pendidikan merupakan sesuatu yang harus tersedia karena dibutuhkan demi berlangsungnya suatu proses. Sementara proses pendidikan merupakan berubahnya sesuatu menjadi sesuatu yang lain. Output pendidikan merupakan kinerja sekolah, yaitu prestasi yang dihasilkan dari proses dan perilaku sekolah. Oleh sebab itu, mutu dalam dunia pendidikan dapat dinyatakan lebih

mengutamakan pada keberadaan siswa. Dengan kata lain, program perbaikan sekolah dilakukan secara lebih kreatif dan konstruktif.

Menurut Crosby (1979: 58) Kualitas adalah *conformance to requirement*, yaitu sesuai dengan yang disyaratkan atau distandarkan. Suatu produk memiliki kualitas apabila sesuai dengan standar kualitas yang telah ditentukan. Standar kualitas meliputi bahan baku, proses produksi dan produk jadi. TQM (Total Quality Management) merupakan perluasan dan pengembangan dari jaminan mutu. TQM (Total Quality Management) adalah tentang usaha menciptakan sebuah kultur mutu, yang mendorong semua anggota stafnya untuk memuaskan para pelanggan. TQM adalah sebuah pendekatan praktis, namun strategis, dalam menjalankan roda organisasi yang memfokuskan diri pada kebutuhan pelanggan dan kliennya. Tujuannya adalah untuk mencari hasil yang lebih baik. Dalam konsep *Total Quality Management* harus memenuhi spesifikasi yang telah ditetapkan. Secara operasional, mutu ditentukan oleh dua faktor, yaitu terpenuhinya spesifikasi yang telah ditentukan sebelumnya atau disebut *quality in fact* (mutu sesungguhnya) dan terpenuhinya spesifikasi yang diharapkan menurut tuntutan dan kebutuhan pengguna jasa atau disebut *quality in perception* (mutu persepsi).

### 2.1.2 Karakteristik Mutu

Menurut Husaini Usman, pada bukunya *Manajemen Teori, Praktik dan Riset Pendidikan*, mutu memiliki 13 karakteristik sebagai berikut:

1. Kinerja(performa) : berkaitan dengan aspek fungsional sekolah
2. Waktu ajar(time liness) : selesai dengan waktu yang wajar
3. Andal(reliability) : usia pelayanan prima bertahan lama

4. Daya tahan(durability) : tahan banting
5. Indah(aesthetics)
6. Hubungan manusiawi(personal interface) : menjunjung tinggi nilai-nilai moral dan profesionalisme.
7. Mudah penggunaannya(easy of use) : sarana dan prasarana mudah dipakai
8. Bentuk khusus(feature) : keunggulan tertentu
9. Standar tertentu(conformance to specification) : memenuhi standar tertentu
10. Konsistensi(Consistency) :konstan atau stabil
11. Seragam(uniformity) : tanpa variasi,tidak tercampur.
12. Mampu melayani ( serviceability) : mampu memberikan pelayanan prima
13. Ketepatan ( acuracy ) : ketepatan dalam pelayanan

### 2.1.3 Elemen – Elemen Mutu

Menurut Husaini Usman, pada bukunya Manajemen Teori Praktik dan Riset Pendidikan, Kualitas atau mutu memiliki elemen-elemen sebagai berikut: pertama, meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Kedua, mencakup produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan. Ketiga, merupakan kondisi yang selalu berubah. Pendidikan itu adalah jasa atau pelayanan (service) dan bukan produksi barang. Satu-satunya indikator kinerja jasa pelayanan adalah kepuasan pelanggan, kinerja kualitas pendidikan dapat diukur dari tingkat kepuasan pelanggan. Organisasi-organisasi terbaik, baik milik pemerintah maupun swasta, memahami mutu dan mengetahui rahasianya.

Sesungguhnya, ada banyak sumber mutu dalam pendidikan, misalnya sarana gedung yang bagus, guru yang terkemuka, nilai moral yang tinggi, hasil ujian yang

memuaskan, spesialisasi atau kejuruan, dorongan orang tua, bisnis dan komunitas lokal, sumber daya yang melimpah, aplikasi teknologi mutakhir, kepemimpinan yang baik dan efektif, perhatian terhadap pelajar dan anak didik, kurikulum yang memadai, atau juga kombinasi dari faktor-faktor tersebut. Organisasi-organisasi yang menganggap serius pencapaian mutu, memahami bahwa sebagian besar rahasia mutu berakar dari mendengar dan merespon secara simpatik terhadap kebutuhan dan keinginan para pelanggan dan klien. Meraih mutu melibatkan keharusan melakukan segala hal dengan baik, dan sebuah institusi harus memposisikan pelanggan secara tepat dan proporsional agar mutu tersebut bisa dicapai.

Menurut Kelink Nurul Park, dikutip Suprpto (2008:21), kebermutuan pendidikan dapat dilihat dari aspek pelayanan penyelenggara pendidikannya, ketersediaan fasilitas sarana dan prasarana, kuantitas dan kualitas tenaga pendidikan, prestasi akademi siswanya, kepuasan dan kepercayaan orangtua pada system pendidikan dan kemampuan kompetensi lulusannya dalam kehidupan.

## **2.2 MUTU PENDIDIKAN**

### **2.2.1 Pengertian Mutu Pendidikan**

Menurut Kelink Nurul Park, dikutip Suprpto (2008:21), kebermutuan pendidikan dapat dilihat dari aspek pelayanan penyelenggara pendidikannya, ketersediaan fasilitas sarana dan prasarana, kuantitas dan kualitas tenaga pendidikan, prestasi akademi siswanya, kepuasan dan kepercayaan orangtua pada system pendidikan dan kemampuan kompetensi lulusannya dalam kehidupan.

### 2.2.2 Tujuan peningkatan mutu pelayanan pendidikan menurut Kustini Hardi

- a. Mengembangkan kemampuan kepala sekolah bersama guru, unsure komite sekolah dalam aspek manajemen berbasis sekolah untuk peningkatan mutu sekolah
- b. Mengembangkan kemmapuan kepala sekolah bersama guru, unsure komite sekolah dalam melaksanakan pembelajaran yang aktif dan menyenangkan, baik di lingkungan sekolah maupun di masyarakat.
- c. Mengembangkan peran serta masyarakat yang lebih aktif dalam masalah umum persekolahan dari unsure komite sekolah dalam membantu peningkatan mutu sekolah

### 2.2.3 Penerapan TQM sebagai upaya peningkatan mutu pendidikan

#### a. Kerja Tim ( *Team Work* )

Kerjasama merupakan suatu bentuk kekompakan dalam sebuah tim atau kelompok. Kerjasama ini dilakukan oleh seluruh warga sekolah, baik itu pihak internal maupun pihak eksternal. Pihak internal sekolah terdiri dari : kepala sekolah, guru, siswa dan karyawan sekolah. Sementara pihak eksternal terdiri dari: peran serta masyarakat.

#### b. Kepemimpinan ( *Leadership* )

Kepemimpinan adalah suatu kegiatan dalam membimbing suatu kelompok sedemikian rupa sehingga tercapai tujuan dari kelompok itu, yaitu tujuan bersama. Pengertian umum kepemimpinan adalah kemampuan dan kesiapan yang dimiliki seseorang untuk dapat memengaruhi, mendorong, mengajak, menuntun, menggerakkan, dan kalau perlu memaksa orang lain agar ia

menerima pengaruh tersebut,selanjutnya berbuat sesuatu yang dapat membantu pencapaian suatu maksud atau tujuan tertentu.

c. Adanya komunikasi ( *communication* )

Komunikasi adalah penyampaian informasi ,ide atau gagasan, pendapat, dan saran-saran guna melancarkan kerja sama sekelompok orang untuk mencari tujuan tertentu. Komunikasi mempunyai peranan yang amat penting. Komunikasi yang efektif hanya akan berlangsung apabila setiap individu memperlakukan individu yang lain sebagai subjek yang dilakukan dalam bentuk saling menghormati ,saling menghargai,dan saling memercayai.

#### 2.2.4 Karakteristik Total Quality Management

Kehadiran TQM sebagai paradigma baru menurut komitmen jangka panjang dan perubahan total atas paradigma manajemen tradisional. Secara sederhana,paradigma dapat diartikan cara pandang atau cara berpikir. Secara umum (Tjiptono,1995:15-18) karakteristik TQM adalah sebagai berikut :

a. Fokus pada pelanggan

Dalam TQM,baik pelanggan internal maupun eksternal merupakan driver. Pelanggan eksternal menentukan kualitas produk atau jasa yang disampaikan pada mereka,sementara pelanggan internal menentukan kualitas manusia,proses,dan lingkungan yang berhubungan dengan produk dan jasa

b. Obsesi terhadap kualitas

Dalam organisasi yang menerapkan TQM,pelanggan internaldan eksternal menentukan kualitas. Dengan kualitas yang ditetapkan tersebut,organisasi harus terobsesi untuk memenuhi atau melebihi apa yang

ditentukan tersebut. Oleh karena itu, karyawan harus mengerjakan pekerjaan sesuai pembagian.

c. Pendekatan ilmiah

Pendekatan ilmiah sangat diperlukan dalam penerapan TQM, terutama untuk mendesain pekerjaannya dalam proses pengambilan keputusan dan pemecahan masalah yang berkaitan dengan pekerjaan yang di desain tersebut.

d. Komitmen jangka panjang

TQM merupakan suatu paradig baru dalam menjalin bisnis. Untuk itu dibutuhkan budaya perusahaan yang baru juga. Oleh karena itu, komitmen jangka panjang sangat penting guna mengadakan perubahan budaya agar penerapan budaya agar penerapan TQM dapat berjalan dengan sukses.

e. Kerja sama tim (teamwork)

Perusahaan yang menerapkan TQM harus membangun kerjasama tim yang baik. Kerja sama dibangun antara karyawan dan manajer antar karyawan. Perusahaan juga harus menjalin kerja sama secara baik dengan pihak-pihak lain.

f. Perbaikan system secara berkesinambungan

Setiap produk dan jasa yang dihasilkan dengan memanfaatkan proses-proses tertentu di dalam suatu system/lingkungan. Oleh karena itu, system yang ada perlu diperbaiki secara terus menerus agar kualitas yang dihasilkan dapat meningkat.

g. Pendidikan dan pelatihan

Pendidikan dan pelatihan bagi perusahaan yang menerapkan TQM adalah factor yang sangat fundamental. Setiap orang diharapkan dan didorong untuk terus belajar. Dengan belajar, setiap orang dalam perusahaan dapat meningkatkan keterampilan teknis dan keahlian profesionalnya.

h. Kebebasan yang terkendali

Dalam TQM keterlibatan dan pemberdayaan karyawan dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah merupakan unsure yang sangat penting. Hal ini dikarenakan dapat meningkatkan rasa memiliki dan tanggung jawab karyawan terhadap keputusan yang telah dibuat.

i. Kesatuan tujuan

Agar TQM dapat diterapkan dengan baik maka perusahaan harus memiliki kesatuan tujuan. Dengan demikian setiap usaha dapat diharapkan pada tujuan yang sama. Adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan ada dua manfaat yang bisa diambil dengan adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan. Pertama, hal ini dimungkinkan untuk mendapatkan keputusan yang baik, rencana yang baik, atau perbaikan yang lebih efektif pula. Kedua, keterlibatan karyawan juga meningkat.

## **2.3 KONSEP SEKOLAH LUAR BIASA**

### **2.3.1 Pengertian Sekolah Luar Biasa**

Menurut Aqila Smart dalam bukunya Metode Pembelajaran & Terapi untuk Anak Berkebutuhan Khusus Pendidikan khusus (*SLB*) adalah, lembaga pendidikan yang menyelenggarakan program pendidikan bagi anak berkebutuhan khusus .



(Smart, aqila2010:91). Sekolah Luar Biasa menjadi wadah bagi Anak Berkebutuhan Khusus untuk mendapatkan pengajaran yang layak. Anak Bekebutuhan Khusus adalah anak dengan karakteristik khusus yang berbeda dengan anak pada umumnya.

Menurut Frieda Mangunsong dalam buku “Psikologi dan Pendidikan Anak Berkebutuhan Khusus”, 2009:4 .Anak Berkebutuhan Khusus atau Anak Luar Biasa adalah anak yang menyimpang dari rata-rata anak normal dalam hal; ciri-ciri mental, kemampuan-kemampuan sensorik, fisik dan neuromaskular, perilaku sosial dan emosional, kemampuan berkomunikasi, maupun kombinasi dua atau lebih dari hal-hal diatas; sejauh ia memerlukan modifikasi dari tugas-tugas sekolah, metode belajar atau pelayanan terkait lainnya, yang ditujukan untuk pengembangan potensi atau kapasitasnya secara maksimal.

Menurut Wikipedia Anak Berkebutuhan Khusus ( Heward ) adalah, anak dengan karakteristik khusus yang berbeda dengan anak pada umumnya tanpa selalu menunjukkan pada ketidakmampuan mental, emosi atau fisik.

Menurut Jopyy Liando dan Aldo Dapa (2007:19) pendidikan khusus diselenggarakan dalam waktu satuan pendidikan khusus sebagaimana berlaku selama ini dengan system segregatif yaitu dengan mengelompokkan anak-anak berkebutuhan khusus di sekolah dan kelas khusus dalam bentuk SLB.

### 2.3.2 Metode pembelajaran anak berkebutuhan Khusus

Evelyn Deno (1970) dan Ronald L.Taylor (1984) menjelaskan bahwa system layanan pendidikan bagi anak-anak penyandang tunadaksa tersebut bervariasi, mulai dari system pendidikan regular sampai pendidikan yang diberikan di suatu rumah

sakit,bahkan sampai ada bentuk layanan yang tidak memiliki edukasi sama sekali ,yaitu suatu layanan yang diberikan kepada anak-anak tunadaksa dalam sebuah perawatan medis dan bantuan pemenuhan kebutuhan sehari-hari. Model pelayanan pendidikan yang diberikan pun dibagi menjadi dua kategori,yaitu’’sekolah khusus’’ dan ‘’sekolah Terpadu/Inklusif’’. Adapun system pembelajaran sebagai berikut:

a. Sistem Protektif

Yang mengingatkan adanya potensi bahaya.

b. Sistem Diskriminatif

Memberitahukan objek tentang ukuran,bentuk,dan tekstur sehingga dapat dipahami dengan bantuan penglihatan

c. Sistem Proprioseptif

Yang mengirim informasi sentuhan dan member tahu otak tentang keberadaan setiap anggota tubuh dan posisi persendian. Cara paling aktif untuk mengaktifkannya adalah dengan melakukan aktifitas berat,yang mengandung elemen ‘’menarik,mendorong,mengangkat,dan membawa’’.

### 2.3.3 Sarana Prasarana yang dibutuhkan SLB

Menurut Hamalik (1980:23) Sarana dan prasarana adalah salah satu yang memegang peranan penting dalam kelancaran proses belajar mengajar dan peningkatan prestasi akademik siswa.

Menurut Moenir sarana dan prasarana adalah: Perlengkapan bantu atau fasilitas, yaitu semua jenis benda yang berfungsi membantu kelancaran gerak dalam pekerjaan.

Berdasarkan peraturan menteri pendidikan nasional republik indonesia nomor 33 tahun 2008 tentang standar sarana dan prasarana untuk sekolah luar biasa, sarana prasarana adalah, pasal 2 mengatakan “ Standar sarana dan prasarana untuk sekolah dasar luar biasa (SDLB), sekolah menengah pertama luar biasa (SMPLB), dan sekolah menengah atas luar biasa (SMALB) mencakup kriteria minimum sarana dan kriteria minimum prasarana. Setiap SDLB, SMPLB dan SMALB sekurang-kurangnya memiliki ruang pembelajaran umum, ruang pembelajaran khusus dan ruang penunjang sesuai dengan jenjang pendidikan dan jenis ketunaan peserta didik yang dilayani,

Alat bantu yang biasa digunakan untuk membantu proses suatu pembelajaran anak berkebutuhan khusus meliputi objek atau situasi yang sebenarnya dengan cara prinsip totalitas atau situasi yang sebenarnya, benda asli yang telah diawetkan tiruan/model (*tiga dan dua dimensi*), dan alat bantu pembelajaran antara lain alat bantu untuk menulis huruf braile (reglet, pen, dan mesin ketik braile), alat bantu untuk membantu dalam membaca huruf braile (papan huruf dan optacon), alat bantu untuk berhitung (cubaritma, abacus/semproa, speech calculator), serta alat bantu yang bersifat audio, seperti tape recorder.

#### **2.4 Analisis Standar Mutu Pelayanan Sekolah Luar Biasa**

Standar mutu pelayanan Sekolah Luar Biasa Pembina Kupang di ambil dari teori-teori yang dikemukakan ahli (Evelyn Deno & Ronald Taylor, 1984), yang diperkuat oleh Peraturan Menteri Pendidikan tentang Pendidikan Khusus nomor 157 tahun 2014. Bahwa pendidikan khusus diberikan kepada anak-anak yang memiliki kesulitan dalam proses

pembelajaran karena kelainan fisik, emosional, mental, dan social. Kurikulum bagi ABK dipakai di kelas biasa dan kelas khusus, program kebutuhan khusus dikembangkan sebagai penguatan bagi peserta didik berkelainan untuk meminimalkan hambatan dan meningkatkan capaian kompetensi secara maksimal dan juga memiliki program kemandirian seperti teknologi informasi dan computer, otomotif, pariwisata, tata kecantikan, tata boga, dll. Pendidik dan tenaga kependidikan harus memiliki kualifikasi akademik dan sertifikasi kompetensi bagi pendidikan khusus, dan juga SLB mempunyai sarana prasarana yang memadai.

Untuk melihat kembali mutu pelayanan pada SLB, maka penulis secara mendalam akan melihat kembali Analisis Mutu Pelayanan SLB ini sesuai dengan kondisi nyata atau tidak.

## **2.5 Prinsip umum dalam Pendidikan untuk Anak Bekebutuhan Khusus.**

Menurut Smart Aqila ,2010 , adanya suatu kegiatan pembelajaran yang dilaksanakan adalah untuk mencapai sebuah tujuan secara efektif dan efisien dan juga dalam hal tersebut, standar pelayanan berdasarkan keputusan Menteri Pendidikan menuntut seorang guru seharusnya memperhatikan prinsip-prinsip dikelas inklusif secara umum.

### **a. Prinsip Motivasi**

Guru harus senantiasa memberikan motivasi kepada anak agar tetap memiliki gairah dan semangat yang tinggi dalam mengikuti kegiatan belajar-mengajar. Cara ini dapat menambah kepercayaan diri pada ABK di sekolah.

b. Prinsip Latar/konteks

Pengenalan antara guru dan muridnya tentu saja akan sangat berarti, hal ini perlu dilakukan dan dipertahankan demi sebuah kelancaran dalam sebuah proses pencarian jati diri anak tersebut.

c. Prinsip Keterarahan

Setiap anak yang akan mengikuti kegiatan secara mendalam, guru harus merumuskan secara matang tujuan kegiatan tersebut dengan jelas.

d. Prinsip Hubungan Sosial

Dalam proses belajar mengajar, seorang guru harus dapat mengembangkan setiap strategi pembelajaran yang mampu untuk mengoptimalkan interaksi antara guru dan muridnya

e. Prinsip Belajar Sambil Bekerja

Guru harus banyak memberi kesempatan kepada anak untuk melakukan sendiri praktik atau percobaan atau menemukan sesuatu melalui pengamatan, penelitian, dan sebagainya.

f. Prinsip Individualisasi

Guru perlu mengenal kemampuan awal dan karakteristik setiap anak secara mendalam, baik dari segi kemampuan maupun ketidakmampuannya dalam menyerap materi pelajaran.

g. Prinsip Menemukan

Guru perlu mengembangkan strategi pembelajaran yang mampu memancing anak untuk terlihat secara aktif, baik fisik, mental, social, atau emosionalnya.

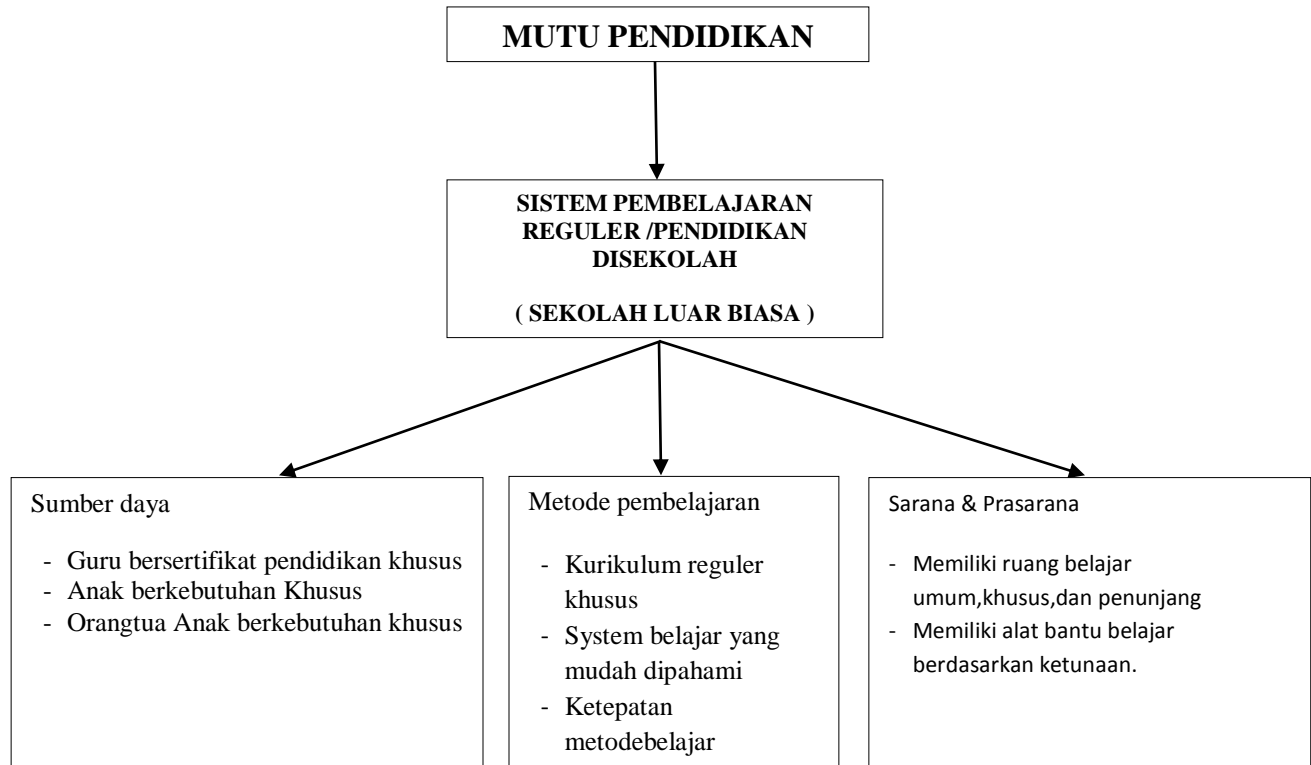
h. Prinsip Pemecahan Masalah

Guru hendaknya sering mengajukan berbagai persoalan yang ada di lingkungan sekitar dan anak dilatih untuk mencari data, menganalisis, dan memecahkan masalah tersebut sesuai dengan kemampuan masing-masing dan tidak membebani anak tersebut.

## **2.6 Kerangka Berpikir**

Dalam penelitian yang berjudul "Analisis Mutu Pelayanan Pendidikan SLB Naikoten Kupang" ini penulis membuat skema kerangka berpikir untuk menggambarkan bagaimana konsep berpikir yang dimaksudkan. Pada skema berpikir ini penulis mendasari pada indikator-indikator yang ada dalam konsep Evelyn Deno & Ronald Taylor, Indikator yaitu Metode Pembelajaran ABK pada Sekolah Reguler, aspek-aspek yang akan diukur yakni Tenaga Pendidik, Anak Berkebutuhan Khusus, Orangtua Anak Berkebutuhan Khusus, dan Sarana Prasarana.

(gambar 1.1 skema kerangka berpikir)



Berdasarkan skema kerangka berpikir di atas, kebermutuan pendidikan dapat dilihat dari aspek pelayanan yang ada di sekolah luar biasa. Untuk itu indikator-indikator yang diteliti di sekolah luar biasa adalah ,Sumber daya yang meliputi aspek di dalamnya adalah , Guru bersertifikat pendidikan khusus, karena tenaga pendidik ini berbeda dengan tenaga pendidik pada umumnya, disini lebih belajar bagaimana menangani tentang seorang anak yang memiliki gangguan mental yang bisa dikatakan terbatas dalam memahami perkataan. Anak berkebutuhan khusus adalah anak yang memiliki keterbelakangan gangguan mental yang ingin bersekolah dan orangtua adalah yang melahirkan, mendampingi, membesarkan dan

memperhatikan setiap aspek dalam anak berkebutuhan khusus. Metode pembelajaran yang diberikan juga memiliki kurikulum yang berbeda karena anak berkebutuhan khusus membutuhkan system belajar yang mudah untuk dipahami dengan ketetapan pelaksanaan yang tepat dan sesuai. Didukung oleh sarana & prasarana yang membantu tenaga pendidik serta anak berkebutuhan khusus untuk belajar.