



PERAN AKREDITASI DALAM MENINGKATKAN MUTU LAYANAN DI LEMBAGA PENDIDIKAN

Indri Febrianti¹

Indrifebri206@gmail.com

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan

Makmur Syukri²

makmursyukri@uinsu.ac.id

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan

ABSTRAK

Proses penilaian kelayakan suatu lembaga pendidikan dikenal sebagai akreditasi, yang memainkan peran sentral dalam meningkatkan mutu pendidikan. Tindakan akreditasi tidak hanya sebagai penilaian formal, melainkan juga sebagai instrumen vital dalam meningkatkan pelayanan dan kualitas lembaga pendidikan secara menyeluruh. Keberhasilan akreditasi dapat mendukung kepercayaan masyarakat, akuntabilitas publik, kualitas pendidikan, dan daya saing lulusan. Penelitian ini fokus pada identifikasi dan analisis peran akreditasi dalam meningkatkan mutu layanan di lembaga pendidikan melalui metode library research, mengumpulkan dan menganalisis sumber pustaka. Metode ini melibatkan pencarian literatur dari berbagai sumber seperti buku dan artikel jurnal yang berhubungan dengan topik penelitian. Akreditasi bukan hanya sekadar penilaian formal, tetapi juga merupakan alat penting untuk meningkatkan pelayanan dan kualitas lembaga pendidikan secara holistik. Sehingga akreditasi menjadi pilar penting dalam mencapai peningkatan mutu layanan di lembaga pendidikan.

Kata kunci: akreditasi; mutu layanan; pendidikan

ABSTRACT

The process of assessing the suitability of an educational institution is known as accreditation, which plays a central role in improving the quality of education. Accreditation is not only a formal assessment, but also a vital instrument in improving the services and quality of educational institutions as a whole. Successful accreditation can support public trust, public accountability, educational quality and graduate competitiveness. This research focuses on identifying and analyzing the role of accreditation in improving the quality of services in educational institutions through the library research method, collecting and analyzing library sources. This method involves searching literature from various sources such as books and journal articles related to the research topic. Accreditation is not just a formal assessment, but is also an important tool for improving the services and quality of educational institutions holistically. So that accreditation becomes an important pillar in achieving improved service quality in educational institutions.

Keywords: accreditation; service quality; education.

Pendahuluan

Akreditasi sebagai evaluasi kelayakan lembaga atau program pendidikan, bertujuan meningkatkan mutu pendidikan. Pentingnya akreditasi disesuaikan dengan kebutuhan berbagai pihak, karena tujuannya seragam peningkatan mutu pendidikan. Dalam konteks peningkatan layanan pendidikan, pelaksanaan

akreditasi memiliki dampak signifikan, mendukung kepercayaan masyarakat, akuntabilitas publik, kualitas pendidikan, dan daya saing lulusan. Peran akreditasi menjadi krusial dalam memajukan mutu pendidikan, terutama di zaman reformasi serta demokratisasi dalam bidang pendidikan. Menyikapi tantangan dalam sistem pendidikan mencakup isu pemerataan, mutu, relevansi, dan efisiensi, yang diakui oleh akreditasi sebagai alat penting untuk pembinaan serta pengembangan, mendukung peningkatan kualitas pendidikan. Akreditasi lembaga pendidikan di Indonesia diakui sebagai landasan hak setiap warga negara untuk mendapatkan pendidikan berkualitas. (Amri et al., 2022)

Rukiyah menyampaikan akreditasi sekolah atau madrasah merupakan evaluasi menyeluruh dalam menilai kecocokan unit atau program pendidikan, melibatkan proses sertifikasi dari lembaga independen dan profesional. Pentingnya akreditasi ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 20 tahun 2003, khususnya BAB XVI Bagian Kedua Pasal 60, yang mengatur bahwa akreditasi dilakukan untuk menilai kelayakan program dan satuan pendidikan di semua jenis dan jenjang pendidikan formal dan non formal. Akreditasi dilaksanakan oleh lembaga mandiri sebagai wujud pertanggungjawaban publik, dengan kriteria yang bersifat transparan. Detail lebih lanjut mengenai akreditasi diatur melalui peraturan pemerintah. (Rukiyah, 2016)

Dalam konteks standarisasi, akreditasi bukan hanya menjadi elemen penting untuk memahami kondisi aktual lembaga pendidikan berdasarkan standar minimal, tetapi juga merupakan dorongan yang menjadi faktor kemajuan dan perkembangan sekolah. Akreditasi juga dapat menjadi motivasi bagi sekolah dalam melakukan perbaikan secara kompetitif guna mencapai dan bahkan melampaui standar yang telah ditetapkan. (Saad & Asnidar, 2021) Maksud akreditasi ialah memberikan dukungan dan memberdayakan setiap lembaga pendidikan untuk mengoptimalkan potensinya, menyajikan layanan pendidikan berkualitas, dengan tujuan mencapai sasaran pendidikan nasional. (Hasri et al., 2022)

Penting bagi suatu lembaga pendidikan mendapatkan kepercayaan masyarakat, karena hal ini memengaruhi eksistensi dan masa depannya. Pemerintah mengekspresikan kepeduliannya terhadap layanan pendidikan melalui kegiatan akreditasi. Lembaga pendidikan berkualitas adalah yang memenuhi standar mutu yang telah ditetapkan, dan akreditasi menjadi sarana untuk menilai pencapaian standar mutu tersebut. (Eneng Garnika & Najwa, 2022) Dalam Permendiknas No. 52 tahun 2008, aktivitas pengakreditasi membawa keuntungan yang considerable signifikan, mengubah setiap proses dan tahapannya krusial untuk dilakukan secara optimal. Manfaat tersebut meliputi fungsi sebagai pedoman perluasan sekolah/madrasah, pendorong motivasi peningkatan mutu secara bertahap, identifikasi untuk mendapatkan dukungan pemerintah, investasi, dan donasi. Selain itu, akreditasi juga berperan sebagai sumber dalam memberikan informasi kepada masyarakat guna meningkatkan dukungan di sektor pendidikan, dan juga memfasilitasi pertukaran siswa antar sekolah serta mutasi guru. (Dewi & Ali, 2020)

Setiap individu yang merupakan bagian dari suatu negara memiliki hak bagi mencapai pendidikan berkualitas. Untuk menjamin terselenggaranya pendidikan berkualitas tinggi, setiap unit atau program pendidikan harus memenuhi dan melampaui tolak ukur yang telah ditetapkan. Standar tersebut dievaluasi melalui proses akreditasi untuk menilai kelayakan setiap satuan atau program pendidikan. (Amri et al., 2022) Menurut Maya & Lesmana dalam (Amri et al., 2022) Mutu dapat diartikan sebagai kesesuaian dengan kebutuhan pasar, mencakup kecocokan penggunaan produk (*fitness for use*), dan kesesuaian dengan persyaratan yang telah ditetapkan (*conformance to requirement*). Sedangkan itu menurut Sani et al dalam (Amri et al., 2022) Mutu bisa diinterpretasikan sebagai sejauh mana hasil dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan, baik sesuai atau bahkan melampaui harapan para pelanggan. Ini mencerminkan kondisi di mana mutu tidak hanya memenuhi tetapi juga melebihi ekspektasi pelanggan, menciptakan tingkat kepuasan yang optimal.

Dalam penelitian ini bertujuan mendeskripsikan pengertian dan tujuan akreditasi, proses akreditasi di lembaga pendidikan, dampak akreditasi terhadap kualitas pembelajaran, manfaat akreditasi dalam pelayanan lembaga pendidikan, serta pemenuhan kepuasan pelanggan terhadap akreditasi.

Metode

Penelitian ini memanfaatkan pendekatan studi kepustakaan atau metode penelitian berbasis perpustakaan (*library research*) dengan cara menghimpun dan menelaah berbagai sumber pustaka yang relevan untuk mendukung penelitian. Penelitian kepustakaan menurut (Sari, 2020) adalah proses sistematis mengumpulkan informasi dan data melalui berbagai materi di perpustakaan atau sumber lain yang relevan dengan permasalahan yang ingin diselesaikan. Kegiatan ini dijalankan secara teratur untuk menghimpun, memproses, dan merangkum data menerapkan metode atau teknik tertentu. Tujuannya adalah untuk menemukan solusi atas permasalahan yang sedang dihadapi.

Metode ini melibatkan pencarian literatur dari berbagai rujukan seperti buku dan artikel jurnal yang berhubungan dengan topik penelitian. Prosesnya melibatkan analisis mendalam terhadap teori-teori, temuan, dan kerangka kerja yang ada dalam literatur tersebut. Dalam hal ini, peneliti memilih metode studi pustaka sebagai pendekatan utama untuk menggali pemahaman mendalam terhadap konsep-konsep kunci dan kerangka kerja teoritis yang relevan dengan topik penelitian. Metode studi pustaka dipilih dengan pertimbangan bahwa pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menyusun landasan teoritis yang kuat, mengevaluasi hasil penelitian terdahulu, dan menyajikan kerangka pemikiran yang kokoh untuk mendukung analisis dan interpretasi data yang akan dijelaskan dalam penelitian ini.

Hasil dan Pembahasan

1. Pengertian dan Tujuan Akreditasi

Akreditasi, sebagaimana dimaksud dalam peraturan pemerintah (Nomor 24 Tahun 2014 Bab I Pasal 1 butir (3)), meliputi serangkaian kegiatan yang mengarah pada pengakuan formal oleh lembaga akreditasi. Proses verifikasi ini menegaskan

bahwa suatu lembaga telah memenuhi kriteria sertifikasi pada bidang tertentu. Akreditasi menciptakan suatu lingkungan di mana, ketika suatu institusi terakreditasi, hal ini menumbuhkan kepercayaan dalam masyarakat, yang menandakan bahwa institusi pendidikan, termasuk sumber daya dan fasilitasnya, menjunjung tinggi komitmen terhadap kualitas pendidikan. Lebih jauh lagi, akreditasi menawarkan evaluasi dan penguatan kualitas atau efisiensi penggunaan sumber daya untuk mencapai tujuan pendidikan. (Ulfah Rulli Hastuti, 2016) Menurut Asman, akreditasi melibatkan evaluasi berdasarkan kriteria spesifik yang didasarkan pada fakta. Asesor melakukan penilaian tanpa manipulasi, mengamati realitas. Evaluasi keberlanjutan dan kinerja akademis selama akreditasi mencerminkan parameter yang disetujui oleh Badan Akreditasi Sekolah. Hasil tersebut diwujudkan melalui pengakuan peringkat kelayakan, sesuai pedoman yang dituangkan dalam Keputusan Menteri Pendidikan Nasional 087/U/2002. (Asopwan, 2018) ECA mendefinisikan akreditasi adalah hasil keputusan resmi dan independen yang diperoleh dari lembaga luar berdasarkan standar khusus. (Marjuki et al., 2018)

Abdul Mu'ti menyatakan bahwa akreditasi adalah evaluasi kesesuaian program dan/atau unit pendidikan berdasarkan kriteria yang ditentukan. Definisi Willborn dan Cheng mengacu pada pengakuan resmi terhadap kemampuan suatu organisasi dalam melaksanakan tugas tertentu. Scarvia B. Anderson, dalam *Encyclopedia of Educational Evaluation*, menjelaskan bahwa akreditasi adalah proses pengakuan suatu program atau lembaga sesuai dengan standar yang disepakati. (Dewi Astenia dkk., 2020) Menurut *Accreditation Handbook*, akreditasi diartikan sebagai verifikasi independen terhadap program, melibatkan penilaian menyeluruh untuk memastikan kepatuhan program terhadap standar umum dan standar program yang disetujui. Program yang telah diakreditasi dianggap efektif dalam mempersiapkan pendidik dan menunjukkan kualitas secara keseluruhan sesuai dengan program-program umum yang telah ditetapkan. (Marjuki et al., 2018)

Sambil menilai kelayakan sekolah, akreditasi diberikan berdasarkan standar Badan Akreditasi Nasional Sekolah/Madrasah (BAN-SM), dengan hasil yang diungkapkan melalui peringkat kelayakan. Tujuannya adalah memberikan deskripsi kinerja sebagai pedoman perbaikan kualitas pendidikan, mencakup berbagai tingkatan pendidikan dan penyelenggaraannya oleh entitas pemerintah atau masyarakat. (Asopwan, 2018) Berdasarkan regulasi Menteri Pendidikan Nasional tahun 2007, akreditasi sekolah bertujuan mengakui pencapaian standar mutu pendidikan melalui pemberian sertifikat status akreditasi. Evaluasi dalam proses akreditasi melibatkan delapan komponen standar nasional pendidikan, menciptakan penilaian menyeluruh terhadap unit atau program pendidikan. (Marjuki et al., 2018)

Akreditasi sekolah/madrasah berfungsi sebagai sarana penting untuk menyampaikan informasi mengenai kelayakan dan kualitas programnya. Selaras dengan standar pendidikan nasional, proses ini mencakup pengakuan peringkat kualifikasi dan memastikan jaminan kualitas untuk program atau satuan pendidikan yang terakreditasi. Sekolah yang terakreditasi akan memperoleh keuntungan besar dalam mencapai tujuannya, termasuk bantuan pemerintah, kontribusi donor, dukungan swasta, dan berbagai bentuk bantuan. Oleh karena itu,

akreditasi berfungsi sebagai pedoman bagi upaya peningkatan mutu dan penyusunan strategi pengembangan sekolah/madrasah. (Dewi Astenia dkk., 2020)

Tujuan akreditasi adalah untuk menilai dan menjamin kualitas suatu lembaga atau program pendidikan sangatlah penting. Hal ini memastikan kepatuhan terhadap standar khusus yang ditetapkan oleh otoritas akreditasi, yang pada akhirnya meningkatkan kualitas pendidikan, menumbuhkan kepercayaan masyarakat, dan meletakkan dasar bagi peningkatan berkelanjutan. Proses akreditasi berfungsi untuk memberikan pandangan komprehensif mengenai kinerja pendidikan sekolah, bertindak sebagai panduan dan alat pengembangan untuk peningkatan kualitas pendidikan secara keseluruhan. Menurut Antonius, akreditasi mengevaluasi kelayakan program dan satuan pendidikan formal dan nonformal pada berbagai jenjang dan jenis pendidikan. (Dinihari et al., 2021)

2. Proses Akreditasi di Lembaga Pendidikan

Proses akreditasi yang teratur dan transparan dilakukan untuk memberikan dukungan dan pemberdayaan terhadap program dan satuan pendidikan. Tujuan utamanya adalah untuk memfasilitasi kapasitas mereka dalam memanfaatkan sumber daya secara efektif, guna mencapai tujuan pendidikan nasional. (Dinihari et al., 2021) Proses akreditasi bertujuan untuk menjamin kepatuhan lembaga pendidikan terhadap standar tertentu dan terus meningkatkan kualitas pendidikan yang disediakan. Melibatkan penilaian kualitas oleh badan berwenang setelah lembaga dinilai memenuhi syarat kebakuan atau kriteria tertentu.

Sebuah tim ahli mengawasi prosedur ini, dengan mematuhi standar kualitas yang telah ditentukan. Akreditasi dilaksanakan berdasarkan instruksi dari badan independen di luar institusi, yang menghasilkan pengakuan terhadap institusi yang memenuhi standar yang ditetapkan. Setiap unit pendidikan, baik yang bersifat formal maupun nonformal, harus menjalani proses akreditasi untuk menjamin legalitasnya dan menjamin kualitas. Proses akreditasi di perguruan tinggi dilakukan minimal dua kali, yaitu untuk jurusan dan perguruan tinggi itu sendiri. Sementara itu, akreditasi sekolah dilakukan setiap lima tahun dengan delapan langkah alur proses, termasuk sosialisasi, pengisian data akreditasi, penetapan sekolah yang akan divisitasi, visitasi, validasi, verifikasi hasil, memutuskan hasil dan saran akreditasi, mempublikasikan hasilnya, dan menerbitkan sertifikat serta rekomendasi akreditasi. (Suryana, 2017)

Menurut (Iskamto et al., 2022) proses akreditasi pada lembaga pendidikan melibatkan beberapa tahapan. Pada akreditasi sekolah, terdapat delapan langkah rangkaian prosedur akreditasi sekolah/madrasah, yaitu:

- a) Langkah awal meliputi pengenalan dan pengisian data akreditasi.
- b) Prosesnya meliputi pemilihan sekolah/madrasah yang akan dikunjungi dan penugasan asesor.
- c) Kunjungan langsung dilakukan ke sekolah/madrasah pada tahap ini.
- d) Validasi hasil kunjungan dan seluruh proses dilaksanakan.
- e) Evaluasi meliputi verifikasi hasil validasi dan perumusan rekomendasi. Sosialisasi dan pengisian data akreditasi dilakukan sebagai langkah awal.
- f) Hasil akreditasi dan rekomendasi ditetapkan setelah proses yang cermat.

- g) Pengumuman hasil akreditasi dilakukan untuk transparansi informasi.
- h) Sertifikat akreditasi dan rekomendasi diterbitkan setelah penetapan hasil.

Pada akreditasi perguruan tinggi, Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT) memimpin proses tersebut, melibatkan beberapa tahapan, termasuk penilaian terhadap standar mutu, kinerja lembaga, dan program studi yang diselenggarakan. Tim ahli melaksanakan tahapan-tahapan tersebut berdasarkan standar mutu yang telah ditetapkan. (Autoridad Nacional del Servicio Civil, 2021)

3. *Dampak Akreditasi terhadap Kualitas Pembelajaran*

Dampak akreditasi tidak langsung terhadap kualitas pembelajaran, terutama dalam konteks akreditasi sekolah yang memengaruhi kualitas pembelajaran siswa. Menurut penelitian yang dilakukan (Zulnika, 2017) di SMP Negeri di Kecamatan Kopang, ada pengaruh yang signifikan antara akreditasi sekolah dan hasil kerja guru terhadap kualitas pembelajaran siswa, menunjukkan bahwa sekolah dengan akreditasi yang baik berpotensi memengaruhi kualitas pembelajaran siswa. Beberapa dampak akreditasi terhadap kualitas pembelajaran meliputi:

- a) Peningkatan mutu pendidikan, akreditasi sekolah membantu meningkatkan mutu pendidikan di sekolah, yang dapat terlihat dari kinerja siswa yang meningkat setelah sekolah mendapatkan akreditasi.
- b) Mengenal kekuatan dan kelemahan, dengan menjalani akreditasi sekolah, lembaga pendidikan dapat mengenali kelebihan dan kekurangannya sehingga menginspirasi mereka untuk meningkatkan dan meningkatkan taraf pendidikan. (Fajri & Fitriyani, 2022)
- c) Pembiayaan biaya operasional dan insentif tenaga pendidik, akreditasi sekolah dapat mempengaruhi pembiayaan biaya operasional dan insentif tenaga pendidik, yang dapat mempengaruhi kualitas pembelajaran siswa.
- d) Kualitas pengelolaan lembaga kursus dan pelatihan, akreditasi terhadap kualitas pengelolaan lembaga kursus dan pelatihan dapat meningkatkan kualitas pengelolaan lembaga pendidikan setelah memperoleh status akreditasi. (Muhammad Ali Latif & Latif, 2019)
- e) Kepentingan masyarakat, akreditasi sekolah membantu meningkatkan kepentingan masyarakat terhadap sekolah, yang dapat terlihat dari jumlah siswa yang meningkat setelah sekolah mendapatkan akreditasi. (Autoridad Nacional del Servicio Civil, 2021)

Dampak positif akreditasi sekolah terlihat dalam kualitas pembelajaran siswa, mencakup mutu pembelajaran, pengelolaan, dukungan masyarakat, serta pembiayaan biaya operasional dan insentif tenaga pendidik. Menurut (Awaludin, 2017) dampak positif akreditasi sekolah terasa meluas pada seluruh anggota sekolah, mendorong kesadaran kolektif untuk menyajikan dan meningkatkan layanan sesuai standar akreditasi. Hal ini juga memperkuat kerjasama di antara semua elemen sekolah, berkontribusi secara optimal pada kemajuan lembaga pendidikan.

4. *Manfaat Akreditasi Terhadap Pelayanan Lembaga Pendidikan*

Akreditasi melibatkan penilaian dan pengakuan resmi oleh badan pemeriksa independen suatu lembaga, program, atau layanan. Peran utamanya adalah untuk

mengevaluasi dan menjamin kepatuhan terhadap standar yang telah ditentukan. Khususnya di sektor pendidikan, akreditasi berupaya untuk meningkatkan kualitas secara keseluruhan dan mendapatkan pengakuan formal, meningkatkan kinerja, memberikan kepercayaan, menjamin kesetaraan, dan mengamankan kualitas. Proses ini memberikan legitimasi dan kepercayaan dari pihak luar, mendukung rekrutmen siswa/mahasiswa, memperoleh kepercayaan masyarakat, dan membangun hubungan dengan pihak terkait. Untuk masyarakat, akreditasi memainkan peran penting dalam pemilihan lembaga sesuai dengan kebutuhan anak. Pemerintah melihat akreditasi sebagai tanggung jawab konstitusional dan bentuk akuntabilitas publik. Selain itu, akreditasi juga menjadi alat bagi lembaga pendidikan untuk evaluasi internal dan perbaikan berkelanjutan guna meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerja mereka. (Rukiyah, 2016)

Akreditasi memberikan manfaat bagi lembaga pendidikan dengan meningkatkan kesadaran seluruh komunitas sekolah, mendorong semua anggota untuk memberikan dan meningkatkan layanan sesuai dengan standar atau kriteria yang ditetapkan. (Iqbal Maulana, 2022) Melalui akreditasi masyarakat dapat mempercayai kualitas lembaga pendidikan. Lembaga ini berdedikasi untuk mendorong pertumbuhan dan peningkatan keterampilan dan kemampuan lulusan tercermin dalam pelayanan pembelajaran yang harus dipastikan ketersediannya. Akreditasi memastikan bahwa setiap program yang ditawarkan dapat diandalkan dalam pelayanannya, memberikan keyakinan kepada masyarakat terhadap kualitas program tersebut. (Fadhli, 2020) Terdapat beberapa manfaat akreditasi terhadap pelayanan lembaga pendidikan, pertama menjamin kualitas. Tujuan utama dari proses akreditasi adalah untuk menilai kualitas, keunggulan, dan kepatuhan suatu lembaga atau program terhadap standar yang ditetapkan. Evaluasi sistematis ini menumbuhkan kepercayaan masyarakat, memastikan bahwa layanan lembaga sejalan dengan standar yang diterima secara universal. (Khaulla Miandi & Peristiowati, 2022) Kedua, meningkatkan kinerja. Melalui proses akreditasi, institusi atau program termotivasi untuk melakukan penilaian internal dan peningkatan berkelanjutan, dengan tujuan meningkatkan kualitas layanan dan kinerja secara keseluruhan. (Hasibuan, 2019) Ketiga, memberikan kepercayaan. Dengan memberikan kepercayaan sebagai hasilnya, akreditasi membangun legitimasi dan kepercayaan eksternal terhadap lembaga atau program yang berhasil memenuhi standar yang telah ditetapkan. Manfaatnya mencakup dukungan dalam rekrutmen siswa/mahasiswa, kepercayaan masyarakat, dan pembangunan hubungan dengan entitas lain. (Kusbaryanto, 2010) Keempat, menjamin kesetaraan. Dengan memastikan perlakuan adil dan objektif, akreditasi menjamin bahwa semua lembaga atau program dalam bidang yang sama diharapkan memenuhi standar yang seragam. (Khaulla Miandi & Peristiowati, 2022)

Dalam (Awaludin, 2017) penyelenggaraan akreditasi sekolah/madrasah mempunyai beberapa manfaat, antara lain:

- a) Berfungsi sebagai pedoman upaya peningkatan mutu sekolah/madrasah dan menyusun rencana strategis pengembangannya.

- b) Bertindak sebagai katalis, mendorong sekolah/madrasah untuk terus meningkatkan mutu pendidikan secara bertahap dan sistematis, sehingga menumbuhkan daya saing baik di tingkat lokal maupun internasional.
- c) Memberikan umpan balik yang berharga untuk memberdayakan dan meningkatkan kinerja komunitas sekolah/madrasah, selaras dengan visi, misi, tujuan, sasaran, strategi, dan program lembaga.
- d) Memfasilitasi identifikasi sekolah/madrasah dan program yang memenuhi syarat untuk menerima bantuan pemerintah, investasi swasta, sumbangan, atau bentuk dukungan lainnya.
- e) Menyediakan informasi penting bagi sekolah/madrasah sebagai komunitas belajar untuk menggalang dukungan yang lebih besar dari pemerintah, masyarakat, dan swasta dalam hal profesionalisme, etika, sumber daya manusia, dan pendanaan.
- f) Membantu sekolah/madrasah dalam perpindahan siswa, pertukaran guru, dan pengembangan kemitraan yang saling menguntungkan.

Dengan demikian, akreditasi bukan hanya sekadar penilaian, tetapi juga alat penting untuk meningkatkan pelayanan dan kualitas lembaga pendidikan secara holistik, seperti memfasilitasi manajemen peserta didik, pertukaran guru, dan kerjasama yang saling menguntungkan, menjadikan akreditasi sebagai pilar penting dalam pelayanan pendidikan yang holistik.

5. Pemenuhan Kepuasan Pelanggan dalam Akreditasi

Pentingnya pemenuhan kepuasan pelanggan dalam konteks akreditasi mencakup berbagai bidang, termasuk pendidikan dan layanan. Kepuasan pelanggan muncul ketika keinginan, harapan, dan kebutuhannya terpenuhi. Kepuasan terhadap suatu layanan dicapai ketika layanan tersebut secara efektif memenuhi persyaratan dan harapan pelanggan. Pengukuran kepuasan pelanggan memainkan peran penting dalam meningkatkan kualitas, efisiensi, dan efektivitas layanan. Sebaliknya, ketidakpuasan di kalangan pelanggan mungkin menandakan kurangnya efektivitas dan efisiensi. Hal ini menjadi khususnya penting dalam pelayanan publik. Menurut Junaidi, kepuasan pelanggan terkait dengan kinerja produk yang dirasakan konsumen. Jika kinerja produk melebihi harapan konsumen, maka kepuasan pelanggan akan terwujud. (Sulastris, 2018)

Selama awal tahun 1990an, gagasan kepuasan pelanggan ditandai dengan pelanggan mengevaluasi pengalaman dan tanggapan mereka dalam setiap transaksi yang terkait dengan perolehan produk, layanan, dan penawaran. Berdasarkan Tse and Wilton dalam (Fauzi, 2015) Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan dapat dijelaskan sebagai tanggapan terhadap ketidaksesuaian antara harapan sebelumnya dan hasil kerja aktual layanan yang dirasakan setelah penggunaannya. Kepuasan pelanggan mendorong pembelian ulang, sementara ketidakpuasan dapat menghambatnya. Pelanggan yang lebih menyeluruh dikemukakan oleh Lewis dan Smith dalam (Sila, 2017). Keduanya mengusulkan kerangka kerja untuk mengidentifikasi pelanggan mempertimbangkan tiga sudut pandang: pelanggan internal terdiri dari pemangku kepentingan akademis dan administratif, serta pelanggan eksternal langsung dan tidak langsung. Pelanggan internal akademik melibatkan mahasiswa, anggota fakultas, program, dan departemen dalam program akademik kampus, yang mempengaruhi program

tertentu. Sebaliknya, pelanggan internal administrasi mencakup pelajar, karyawan, dan unit departemen atau divisi yang mengawasi layanan atau aktivitas tertentu. (Sila, 2017)

Pemenuhan kepuasan pelanggan dalam konteks akreditasi lembaga pendidikan menjadi aspek krusial dalam memastikan kualitas layanan dan proses pendidikan yang diselenggarakan. Langkah pertama yang esensial adalah merancang dan melaksanakan sistem evaluasi yang komprehensif, mencakup berbagai dimensi seperti kurikulum, fasilitas, dan pengajaran. Melibatkan pihak-pihak pemangku kepentingan, termasuk siswa, orang tua, dan tenaga pendidik, dalam proses evaluasi dapat memberikan pandangan yang holistik terhadap kebutuhan dan harapan mereka. Selain itu, respons cepat terhadap umpan balik pelanggan menjadi landasan untuk peningkatan berkelanjutan. Melibatkan tim internal yang berkomitmen untuk menganalisis masukan pelanggan dan menerapkan perubahan yang diperlukan dapat membentuk siklus perbaikan yang dinamis. Adanya transparansi dalam mengkomunikasikan hasil evaluasi dan tindakan perbaikan kepada pemangku kepentingan dapat membangun kepercayaan dan mengukuhkan komitmen lembaga pendidikan terhadap kualitas. Penting pula untuk mengintegrasikan prinsip-prinsip manajemen mutu dalam setiap aspek operasional. Memastikan standar akreditasi dipatuhi secara konsisten, serta terus mendorong inovasi untuk menjawab tuntutan perkembangan pendidikan, menjadi kunci dalam memberikan pengalaman pendidikan yang memuaskan. Dengan demikian, lembaga pendidikan dapat membangun citra yang positif, menarik minat calon siswa, dan mempertahankan kepercayaan komunitasnya.

Tingkat kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh berbagai faktor sebagaimana dilaporkan oleh Panjaitan dalam (Tajidan et al, 2021). Keandalan, kepastian, kenyataan, dan empati adalah faktor-faktor penentu tingkat kepuasan, di mana variabel empati memiliki pengaruh paling signifikan. Oleh karena itu, pelayanan sepenuh hati menjadi kunci untuk mencapai tingkat kepuasan yang tinggi. (Tajidan et al., 2021) Akreditasi merupakan penegasan resmi dari badan publik yang berwenang, juga diartikan sebagai formalitas pengakuan bahwa suatu organisasi memiliki kompetensi untuk melaksanakan tugas-tugas tertentu. Akreditasi memberikan kredibilitas dan kepercayaan pelanggan terhadap kualitas pendidikan. (Lantip, 2016) Kepuasan pelanggan dimulai dengan penerimaan yang diberikan kepada mereka sejak pertama kali datang hingga meninggalkan tempat pendidikan. Faktor-faktor penentu kepuasan terhadap kualitas layanan melibatkan *tangibility* (seperti peralatan dan personel yang terlihat fisik), *reliability* (performa yang dapat diandalkan dan akurat), *responsiveness* (kesediaan merespon kebutuhan pelanggan dengan cepat), *assurance* (kepercayaan dan keamanan yang ditimbulkan oleh personel), dan *empathy* (kepedulian dan perhatian personel terhadap setiap pelanggan). (Faris et al., 2018)

Ada tujuh faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan, meliputi:

- a. Nilai, merupakan keuntungan atau hasil yang diperoleh dari suatu produk atau layanan menurut persepsi pengguna. Nilai khusus diberikan kepada produk atau layanan yang dinikmati oleh pengguna. Jika pengguna merasakan bahwa layanan sekolah memenuhi keinginan atau harapannya,

maka mereka akan mendapatkan nilai yang sejalan dengan harapan tersebut. Hal ini karena tidak selalu pengguna menganggap nilai produk atau layanan yang diberikan oleh sekolah sesuai dengan preferensinya.

- b. Daya saing, layanan pendidikan perlu bersaing dengan produk dan jasa sejenis, karena ketidakmampuan bersaing dapat menyebabkan kekecewaan dan ketidakpuasan pelanggan, berpotensi mendorong mereka beralih ke alternatif lain.
- c. Persepsi pelanggan, ini terkait dengan pandangan penerima layanan di sekolah, ketika mereka menerima pelayanan yang optimal, persepsi mereka akan sejalan dengan kualitas pelayanan yang mereka terima.
- d. Harga, umumnya, kepuasan konsumen terjadi ketika tarif yang dibayarkan sejajar dengan kualitas pelayanan yang diterima. Sebaliknya, jika biaya tinggi dan pelayanan tidak memadai, pelanggan cenderung merasa tidak puas.
- e. Citra, persepsi terhadap reputasi memiliki dampak pada kepuasan pengguna. Jika reputasi kurang baik, dapat dengan mudah memengaruhi kualitas pelayanan sekolah, sementara reputasi yang baik dapat mempermudah penerimaan pengguna terhadap pelayanan sekolah.
- f. Tahap pelayanan, kepuasan pelanggan tidak terjadi secara langsung; namun, pelanggan akan merasa puas saat menerima layanan pada tahap-tahap tertentu.
- g. Momen pelayanan, penerima layanan merasakan kepuasan terhadap setiap momen layanan yang melibatkan jenis pelayanan, proses pelaksanaan dan lingkungan pendukung yang menyelenggarakan pelayanan tersebut.
- h. Tingkat kepentingan pelanggan, penerima manfaat yang memiliki kepentingan yang signifikan terhadap layanan sekolah akan merasakan kepuasan apabila sekolah memberikan pelayanan sesuai dengan tingkat kepentingan yang diinginkan oleh penerima manfaat tersebut. (Munir, 2020)

Makna kepuasan pelanggan bervariasi, tidak selalu diukur secara moneter, melainkan didasarkan pada pemenuhan perasaan terkait kebutuhan individu. Menurut Kartono dalam (Wijaya et al., 2018), uang bukanlah selalu motif utama, melainkan kebanggaan dan minat yang signifikan terhadap suatu hal dapat memberikan kepuasan yang unik.

Kesimpulan dan Saran

Secara meyakinkan, seperti dibahas sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa akreditasi memainkan peran penting dalam meningkatkan kualitas layanan di lembaga pendidikan. Akreditasi bukan hanya sekadar penilaian, tetapi juga alat penting untuk meningkatkan pelayanan dan kualitas lembaga pendidikan secara holistik. Proses akreditasi membantu lembaga memahami kekuatan dan kelemahan mereka, memberikan umpan balik untuk perbaikan, dan memastikan kesesuaian dengan standar mutu yang ditetapkan. Saran untuk meningkatkan peran akreditasi dalam pelayanan pendidikan adalah memperkuat evaluasi internal, melibatkan semua pemangku kepentingan, dan memastikan transparansi dalam komunikasi hasil evaluasi dan tindakan perbaikan. Lebih lanjut, lembaga pendidikan dapat terus mendorong inovasi untuk menjawab tuntutan

perkembangan pendidikan. Pemahaman yang mendalam terhadap kepuasan pelanggan juga diperlukan, dengan fokus pada faktor-faktor seperti nilai, daya saing, persepsi pelanggan, harga, citra, tahap pelayanan, momen pelayanan, dan tingkat relevansi pelanggan. Dengan demikian, melalui implementasi akreditasi yang baik, lembaga pendidikan dapat membangun citra positif, menarik minat calon siswa, dan mempertahankan kepercayaan komunitasnya. Selain itu, pemenuhan kepuasan pelanggan menjadi krusial untuk memastikan kualitas layanan dan proses pendidikan yang diselenggarakan, dengan memperhatikan faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan seperti keandalan, kepastian, kenyataan, empati, dan aspek lain yang berkontribusi pada pengalaman positif para pelanggan.

Ucapan Terima Kasih

Penulis menyampaikan puji syukur yang setulus-tulusnya kepada Allah SWT. atas bimbingan, rahmat, dan kesejahteraan sepanjang perjalanan penulisan. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada orang tua atas doa, support, dan motivasinya yang tiada henti. Ucapan terima kasih juga diungkapkan kepada semua pihak yang berperan dalam proses penulisan ini. Semua kontribusi, saran, dan bimbingan dari teman, keluarga, serta pembimbing, menjadi bagian berharga dalam kesuksesan penyelesaian tulisan ini.

Referensi

- Amri, K., Riyantini, S., & Sohiron. (2022). Peran Akreditasi Sekolah dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pendidikan di Sumatera Selatan. *Jurnal Ilmu Multidisiplin*, 1(2), 408–421.
- Asopwan, D. (2018). *Studi Tentang Akreditasi Dalam Meningkatkan Produktivitas Sekolah*. 2(2).
- Astenia Dewi, Rugaiyah, Neti Karnati. (2020). *EVALUASI PELAKSANAAN PROGRAM AKREDITASI SEKOLAH ATAU MADRASAH*. Widina Bhakti Persada: Bandung.
- Autoridad Nacional del Servicio Civil. (2021). Kajian Teori Dampak Akreditasi. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 2013–2015.
- Awaludin, A. A. R. (2017). Akreditasi Sekolah sebagai Suatu Upaya Penjaminan Mutu Pendidikan di Indonesia. *SAP (Susunan Artikel Pendidikan)*, 2(1), 12–21. <https://doi.org/10.30998/sap.v2i1.1156>
- Dewi, P. R., & Ali, N. (2020). Peningkatan Skor Akreditasi Madrasah melalui Lembaga Penjaminan Mutu. *J-Mpi*, 5(1), 44–54. <https://doi.org/10.18860/jmpi.v5i1.9046>
- Dinihari, Y., Suseno, M., & Setiadi, S. (2021). Evaluasi Hasil Akreditasi Sekolah Dasar Dan Madrasah Ibtidaiyah Dki Jakarta. *Jurnal Holistika*, 5(2), 85. <https://doi.org/10.24853/holistika.5.2.85-95>
- Eneng Garnika, A., & Najwa, I. (2022). Akreditasi Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pendidikan Anak Usia Dini. *JPI: Jurnal Pendidik Indonesia*, 5(1), 207–

212.

- Fadhli, M. (2020). Sistem Penjaminan Mutu Internal Dan Eksternal Pada Lembaga Pendidikan Tinggi. *AL-TANZIM: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 4(2), 53–65. <https://doi.org/10.33650/al-tanzim.v4i2.1148>
- Fajri, A., & Fitriyani, N. (2022). Pengaruh Akreditasi Sekolah Terhadap Mutu Pendidikan Di Sd Negeri 1 Lamcot Aceh Besar. *Prosiding Seminar Nasional*, 36–49.
- Faris, M., Supriyadi, & Walid, S. (2018). *Hubungan Status Akreditasi Dengan Kepuasan Pelayanan di Puskesmas Tapen dan Puskesmas Klabang Kabupaten Bondowoso*. <http://repository.unmuhjember.ac.id/1044/>
- Fauzi, A. (2015). *Analisis Kepuasan Mahasiswa (Consumer Satisfaction)*. 13(2). <http://doi.org/10.21009/econosains.013.2.2><http://journal.unj.ac.id/unj/index.php/econosains/article/view/657>
- Hasibuan, P. L. (2019). Pentingnya Akreditasi Rumah Sakit bagi Keselamatan pasien. *K3Rs Ke 5*, 2(1), 8. <http://dx.doi.org/10.31227/osf.io/e7snf>
- Hasri, S., Salim, M., Rahmawati, P., & Sundari, M. (2022). Analisis Pelaksanaan Akreditasi Sekolah Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Smpit Al-Andalus Pekanbaru. *At-Tajdid: Journal of Islamic Studies*, 2(4), 186–195. <http://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/At-tajdid/index>
- Hastuti Ulfah R. (2016). Peran pustakawan dalam peningkatan mutu pendidikan perguruan tinggi melalui akreditasi perpustakaan. *LIBRARIA*, 4(2), 365–394.
- Iqbal Maulana, M. (2022). Peran Sistem Akreditasi dalam Meningkatkan Produktivitas di Lembaga Pendidikan. *Ar-Rosikhun: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* <https://ejournal.uin-malang.ac.id/index.php/alrosikhuun/index>. 47–57.
- Iskamto, D., Jeli Nata Liyas, Elida Gultom, Ansori, P. B., Harwina, Y., & Hendra, T. (2022). Pelaksanaan Proses Akreditasi Sekolah untuk menjaga kualitas Pendidikan Sekolah/Madrasah. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Akademisi*, 1(2), 46–51. <https://doi.org/10.54099/jpma.v1i2.132>
- Khauilla Miandi, R., & Peristiowati, Y. (2022). Pengaruh Akreditasi Untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan dan Keselamatan Pasien di Rumah Sakit (Studi Sistematis Review). *Jurnal Ilmiah Perekam dan Informasi Kesehatan Imelda (JIPIKI)*, 7(1), 80–87. <https://doi.org/10.52943/jipiki.v7i1.712>
- Kusbaryanto. (2010). Peningkatan Mutu Rumah Sakit dengan Akreditasi. *Mutiara Medika*, 10(1), 86–80.
- Lantip, P. (2016). Manajemen Mutu Pendidikan. In *UNY Press*.
- Marjuki, Djemari M., Badrun Kartowagiran. (2018). Pengembangan Model Akreditasi Sekolah Menengah Atas/Madrasah Aliyah (SMA/MA). *Jurnal*

Penelitian dan Evaluasi Pendidikan, 22(1), 105–117.

- Muhammad Ali Latif, & Latif, M. A. (2019). Dampak Akreditasi Terhadap Kualitas Pengelolaan Lembaga Kursus Dan Pelatihan. *Peran penelitian dalam Menunjang Percepatan Pembangunan Berkelanjutan di Indonesia*, 1–10.
- Munir, M. (2020). Kepuasan Pelanggan Dan Pemilihan Jasa Pendidikan. *Intizam: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 3 (2) 46–66.
- Rukiyah, I. (2016). Peningkatan Mutu Layanan Pendidikan Melalui Akreditasi Satuan Pendidikan. *Ittihad*, 14(25), 46–60.
<https://doi.org/10.18592/ittihad.v14i25.863>
- Saad, S. R., & Asnidar. (2021). Peran Akreditasi Sekolah dalam Meningkatkan Kualitas Pendidikan di SMP Muhammadiyah Lakea. *iqra: Jurnal ilmu kependidikan dan keislaman*, 15(2), 46–49.
<https://doi.org/10.56338/iqra.v15i2.1570>
- Sari, A. M. (2020). Library Research of the Basic Theory وممارسة الكتابة التعبيرية الاستشارة. *Natural Science [Diakses 11 Juli 2022]*, 6(1), 41–53.
- Sila, I. M. (2017). the Role of Higher Education Management Based Spmi in Improving Service To Create a Quality Education. *Jurnal Kajian Pendidikan Widya Accarya FKIP Universitas Dwijendra*, 2085, 1–10.
- Sulastri, F. (2018). Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Rumah Sakit. *Administrasi Publik*, 1, 1–20.
- Suryana, A. (2017). Akreditasi, Sertifikasi Dan Upaya Penjaminan Mutu Pendidikan. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 3(2), 1–14.
<https://doi.org/10.17509/jap.v3i2.6116>
- Tajidan, Anwar, Hery H., Bambang D. (2021). Kajian Kualitas Pelayanan Menuju Peningkatan Kepuasan Pelanggan Eksternal Fakultas Pertanian Universitas Mataram. *Jurnal Sains Teknologi & Lingkungan*, 126-140.
- Wijaya, Candra, Aziza S, and Wirda Hasanah. (2018) Pelanggan Dan Kepuasan. *Jurnal Dharmawangsa*, 16–25.
- Zulnika. (2017). Pengaruh Akreditasi Sekolah dan Kinerja Guru Terhadap Mutu Pembelajaran Siswa Smp Negeri di Kecamatan Kopang. *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan*. 2, 1–23.