

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK OLEH BADAN
AKREDITASI NASIONAL SEKOLAH/MADRASAH (BAN SM) PROVINSI
LAMPUNG DALAM PROSES AKREDITASI
(Studi Kasus Akreditasi Tahun 2023)**

(Skripsi)

Oleh

Daniel Prasetyo

1816041056



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2025**

ABSTRAK

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK OLEH BADAN AKREDITASI NASIONAL SEKOLAH/MADRASAH (BAN S/M) PROVINSI LAMPUNG DALAM PROSES AKREDITASI (STUDI KASUS AKREDITASI TAHUN 2023)

Oleh

Daniel Prasetyo

Akreditasi oleh BAN S/M memiliki peran penting sebagai bentuk tanggung jawab lembaga pendidikan dalam menyelenggarakan layanan yang memberdayakan serta mencerahkan. Proses ini memberikan jaminan kepada masyarakat, peserta didik, dan pihak lain bahwa lembaga pendidikan tersebut mampu menyediakan pendidikan yang berkualitas. Sebagai lembaga yang bertanggung jawab dalam penjaminan mutu pendidikan, kualitas pelayanan publik oleh BAN S/M provinsi Lampung menjadi urgensi yang harus diperhatikan. Karena, kualitas pelayanan yang diberikan BAN S/M memiliki dampak yang besar dalam proses akreditasi yang dijalankan agar proses akreditasi berjalan efektif dan efisien. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis dan mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh BAN S/M provinsi Lampung dalam proses akreditasi. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan melihat empat indikator kualitas pelayanan menurut Ratminto (2012) yaitu *Tangible* (Bukti langsung), *Reliability* (Kehandalan) dan *Responsiveness* (Daya tanggap) dan *Emphaty* (Empati). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan BAN S/M Provinsi Lampung dalam proses akreditasi telah memenuhi indikator berdasarkan Ratminto (2012) yaitu: *Tangible* (Bukti langsung/fisik) meliputi sarana yang lengkap, penampilan pegawai yang profesional, pemanfaatan teknologi untuk mendukung layanan. *Reliability* (Kehandalan) meliputi prosedur jelas, sistem kerja yang terstruktur, staf konsisten menyampaikan informasi. *Responsiveness* (Daya Tanggap) meliputi staf memberikan jawaban yang cepat, jelas, dan solutif, serta bersikap ramah dan terbuka. *Emphaty* (Empati) meliputi staf bersikap ramah, sabar dan menyesuaikan pendekatan terhadap kondisi sekolah, serta tidak deskriminatif. Faktor pendukung dari kualitas pelayanan yang diberikan yaitu adanya aplikasi Sispena yang membuat pelayanan semakin efektif dan efisien serta pemahaman sekolah dan asesor akan aplikasi dan sistem informasi menjadi pendukung terciptanya kualitas pelayanan. Faktor penghambat yaitu sulitnya jangkauan jaringan atau sinyal, akses yang rusak ketika melakukan visitasi akreditasi, serta keluhan terlalu banyak sehingga keluhan menumpuk.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Akreditasi, BAN S/M

ABSTRACT

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK OLEH BADAN AKREDITASI NASIONAL SEKOLAH/MADRASAH (BAN S/M) PROVINSI LAMPUNG DALAM PROSES AKREDITASI (STUDI KASUS AKREDITASI TAHUN 2023)

By

Daniel Prasetyo

Accreditation by BAN S/M plays an important role as a form of accountability for educational institutions in providing empowering and enlightening services. This process offers assurance to the public, students, and other stakeholders that the educational institution is capable of delivering quality education. As the institution responsible for ensuring the quality of education, the quality of public service by BAN S/M in Lampung Province is a matter of urgency that must be addressed. This is because the quality of services provided by BAN S/M has a significant impact on the effectiveness and efficiency of the accreditation process. The purpose of this study is to analyze and understand the quality of services provided by BAN S/M in Lampung Province during the accreditation process. Data collection techniques were carried out through interviews, observations, and documentation by referring to four service quality indicators according to Ratminto (2012), namely: Tangible, Reliability, Responsiveness, and Empathy. The results of this study show that the quality of service provided by BAN S/M in Lampung Province during the accreditation process has met the indicators based on Ratminto (2012), which are as follows: Tangible includes complete facilities, professional staff appearance, and the use of technology to support services. Reliability includes clear procedures, a structured work system, and consistent delivery of information by staff. Responsiveness includes staff providing quick, clear, and solution-oriented answers, as well as being friendly and open. Empathy includes staff being friendly, patient, and adapting their approach to school conditions without discrimination. The supporting factors for the quality of services provided include the existence of the Sispena application, which makes services more effective and efficient, as well as the understanding of the application and information systems by schools and assessors, which contributes to the realization of service quality. The inhibiting factors include difficulty in network or signal access, damaged access routes during accreditation visits, and the accumulation of complaints due to their large volume.

Keywords: *Quality of Service, Accreditation, BAN S/M*

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK OLEH BADAN
AKREDITASI NASIONAL SEKOLAH/MADRASAH (BAN S/M)
PROVINSI LAMPUNG DALAM PROSES AKREDITASI (STUDI KASUS
AKREDITASI 2023)**

Oleh

DANIEL PRASETIYO

Skripsi

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar
SARJANA ADMINISTRASI NEGARA**

Pada

**Jurusan Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2025**

Judul Skripsi : **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
OLEH BADAN AKREDITASI NASIONAL
SEKOLAH/MADRASAH (BAN S/M)
PROVINSI LAMPUNG DALAM PROSES
AKREDITASI (STUDI KASUS AKREDITASI
TAHUN 2023)**

Nama Mahasiswa : **Daniel Prasetyo**
NPM : 1816041056
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik




Eko Budi Sulistio S.Sos., M. AP.
NIP. 19780923 200312 1 001


Dewie Brima Atika, S.IP., M.Si.
NIP. 19821212 200801 2 017

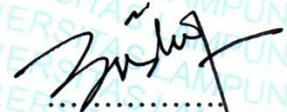
2. **Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Lampung**


Meiliyana, S.IP., M.A.
NIP. 19740520 200112 2 002

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua : **Eko Budi Sulistio, S.Sos., M. AP.**



Sekretaris : **Dewie Brima Atika, S.IP., M.Si.**



Penguji Utama : **Nana Mulyana, S.IP., M.Si**



2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Prof. Dr. Anna Gustina Zainal, S.Sos., M.Si.
NIP 19760821 200003 2 001

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : **17 Juni 2025**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa

1. Karya tulis saya, Skripsi ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana), baik di Universitas Lampung maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari Komisi Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Bandar Lampung, 17 Juni 2025
Yang membuat pernyataan



Daniel Prasetyo
NPM. 1816041056

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama lengkap Daniel Prasetyo Lahir di Sumamukti pada tanggal 05 maret 2001. Penulis merupakan anak kelima dari pasangan.bapak Marimin dan Ibu Sri Sudarwati serta memiliki empat kakak yang bernama Reni, Pracoyo, Joko Pranyoto, Ita Liana. Penulis telah menyelesaikan pendidikan pertama di SDN Sumamukti yang selesai pada tahun 2012. Setelah itu melanjutkan Pendidikan di SMP N1 Way Tuba, Way Kanan dan lulus pada tahun 2015, kemudian melanjutkan pendidikan di SMA N3 Unggulan Martapura, Oku Timur dan lulus tahun 2018.

Pada Tahun 2018, penulis terdaftar sebagai mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosila dan Ilmu Politik di Universitas Lampung dan tergabung dalam Himpunan Administrasi Negara (HIMAGARA) melalui jalur ujian seleksi SBMPTN. Penulis mengikuti beberapa organisasi pada masa kuliah yaitu HIMAGARA dan Tapak Suci. Pada Tahun 2021 di Februari penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Bandarsari, Kecamatan Way Tuba, Kabupaten Waykanan. Pada bulan Agustus 2021 hingga September 2021 penulis telah melakukan Praktik Kerja Lapangan di Badan Akreditasi Nasional Sekolah/Madrasah (BAN S/M) Provinsi Lampung

MOTTO

“Sebab Aku ini mengetahui rancangan-rancangan apa yang ada pada-Ku mengenai kamu, demikianlah firman TUHAN, yaitu rancangan damai sejahtera dan bukan rancangan kecelakaan, untuk memberikan kepadamu hari depan yang penuh harapan”

(Yesaya 55:8-9)

“Ia (Allah) membuat segala sesuatu indah pada waktunya, bahkan Ia memberikan kekekalan dalam hati mereka. Tetapi manusia tidak dapat menyelami pekerjaan yang dilakukan Allah dari awal sampai akhir”

(Pengkhotbah 3:11)

PERSEMBAHAN

Pujian dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa karena atas berkat dan kasih karunia-Nya, masih memberi kita kesempatan untuk melakukan hal-hal yang baik dan bermanfaat terhadap sesama manusia dan kepadanya.

Saya persembahkan Skripsi ini kepada mereka yang terkasih :

Ibu saya Sri Sudarwati dan Ayah saya Marimin sebagai salah satu balasan atas perjuangan tulus, perhatian, cinta kasih serta pengorbanan yang luar biasa selama hidupku

Kepada saudara-saudara saya yang selalu menumbuhkan semangat dan dukungan baik secara materi maupun emosional dalam pengerjaan skripsi ini.

Untuk almamaterku tercinta Universitas Lampung Tempatku menimba Ilmu dan mendapatkan pengalaman berharga yang menjadi sebagian jejak dari langkahku menuju kesuksesan

SANWACANA

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat, kebijaksanaan dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK OLEH BADAN AKREDITASI NASIONAL SEKOLAH/MADRASAH (BAN S/M) PROVINSI LAMPUNG DALAM PROSES AKREDITASI (STUDI KASUS AKREDITASI TAHUN 2023)” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Negara di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung. Penulis menyadari masih terdapat kekurangan dalam penulisan skripsi ini, untuk itu saran dan kritik yang membangun dari semua pihak sangat diharapkan untuk pengembangan dan kesempurnaan skripsi ini. Pada proses penulisan skripsi ini penulis mendapatkan bimbingan, arahan serta dukungan dari berbagai pihak sehingga penyusunan skripsi ini dapat berjalan dengan baik. Pada kesempatan kali ini penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat limpahan dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini;
2. Bapak Eko Budi Sulistio, S.Sos., M.AP selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan, bimbingan, masukan serta semangat dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.
3. Ibu Dewie Brima Antika, S.IP., M.Si. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan arahan, bimbingan, masukan serta semangat dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.
4. Bapak Nana Mulyana, S.IP., M.Si. selaku Dosen Pembahas yang telah memberikan kritik dan saran serta masukan dalam penulisan skripsi ini.

5. Bapak Simon Sumanjoyo H, S.A.N., M. PA. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing Penulis selama ini dalam perkuliahan.
6. Ibu Meiliyana, S.IP., M.A. selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
7. Ibu Ita Prihantika, S.Sos., M.A. selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
8. Ibu Dr. Anna Gustina Zainal, S.Sos., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
9. Seluruh Dosen Pengajar di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung yang penuh dedikasi dalam memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis serta para Staf dan pegawai Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung, terutama pada Jurusan Ilmu Administrasi Negara Mbak Wulan dan Ibu Uki yang selalu membantu dalam pemberkasan dan informasi mulai dari judul sampai ujian.
10. Terima kasih untuk semua kebaikan dan bantuannya. Sangat teristimewa Orang Tua saya, Ibu Sri Sudarwati dan Bapak Marimin yang sangat tulus mendoakan, menyemangati, memperhatikan dan bekerja keras demi mencukupi kebutuhan semua anak-anaknya. Terimakasih atas segalanya dan semoga saya dapat menjadi anak yang selalu membanggakan, membahagiakan dan berbakti.
11. Untuk kakak-kakakku tersayang, Reni, Pracoyo, Joko Pranyoto, Ita Liana terima kasih atas dukungan dan semangat yang selalu diberikan untukku dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Pihak BAN S/M Provinsi Lampung terkhusus bang Romi dan Mbak Ajeng serta para staf dan Anggota yang telah membantu dan meluangkan waktu untuk memberikan informasi dalam menyelesaikan skripsi penulis.
13. Kepada teman-teman seperjuanganku dari penulis MABA hingga penulis sudah dititik ini teman-teman Andalusia (Rizki Setiawan, Kurnia Andi Saputra, Danartedjo Laras, Intan Kumala Utami, M. Nur Elfiansah, Rika Nuraini, Maliki, Viska Ranita Dewi, Yeni Anisa Listi, Teddi Hendrawan Hapip, Kadek Dwi Maryadi) yang telah membantu penulis dalam proses penyusunan skripsi.

14. Sinta Teresia Tambunan, yang selalu memberikan semangat serta dukungan penulis dalam mengerjakan skripsi, serta selalu menemani dalam proses penulisan skripsi. Semoga bisa terus melakukan banyak hal bersama.
15. Dan terakhir terimakasih atas diri sendiri yang sudah bisa berjuang untuk menyelesaikan skripsi ini atas apa yang telah penulis mulai.

Semoga Tuhan YME selalu memberikan balasan atas bantuan dan dukungan yang telah diberikan kepada penulis. Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, akan tetapi semoga skripsi ini dapat bermanfaat untuk menambah wawasan keilmuan bagi pembaca pada umumnya dan bagi penulis khususnya.

Bandar Lampung, 17 Juni 2025

Daniel Prasetyo

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GAMBAR	iv
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 Pelayanan Publik	10
2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik	10
2.2.2 Asas-Asas Pelayanan Publik	12
2.3 Kualitas Pelayanan Publik	14
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Publik	14
2.3.2 Indikator Penilaian Kualitas Pelayanan Publik	16
2.4 Kerangka Pikir Penelitian	20
BAB III. METODE PENELITIAN	23
3.1 Jenis dan Tipe penelitian	23
3.1.1 Jenis Penelitian	23
3.3 Lokasi Penelitian	25
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	25

3.4.1 Data Primer	26
3.5 Teknik Pengumpulan Data	26
3.5.1 Wawancara	26
3.6 Teknik Analisi Data	28
3.7 Teknnik Keabsahan Data	29
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	31
4.1 Gambaran Umum.....	31
4.1.1 Sejarah Singkat Badan Akreditasi Nasional Sekolah/Madrasah Provinsi Lampung	31
4.1.2 Visi, Misi Badan Akreditasi Nasional Sekolah/Madrasah (BAN S/M) Provinsi Lampung	32
4.1.3 Tugas, Fungsi, dan Struktur Organisasi	33
4.1.4 Jenis Layanan	38
4.2 Hasil Penelitian.....	40
4.2.1 Kualitas Pelayanan Publik Oleh Badan Akreditasi Nasional Sekolah/Madrasah (BAN S/M) Provinsi Lampung Dalam Proses Akreditasi.....	40
4.3 Pembahasan Penelitian	59
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	66
5.1 Kesimpulan	66
5.1.1 Kualitas Pelayanan BAN S/M Provinsi Lampung pada Proses Akreditasi	66
5.1.2 Faktor Pendukung dan Penghambat	67
5.2 Saran	68
DAFTAR PUSTAKA	70

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Data Sekolah Sasaran Akreditasi Provinsi Lampung Tahun 2023	3
Tabel 2. Penelitain Terdahulu	7
Tabel 3. Informan penelitian	22

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Kerangka pikir penelitian	22
Gambar 2. Struktur Organisasi Badan Akreditasi Nasional Provinsi Lampung...	34

BAB I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan menurut Bab 1 Pasal 1 Ayat 1 UU No. 25/2009, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam pelaksanaan pelayanan publik tentu memperhitungkan beberapa aspek terutama dalam kualitas pelayanan.

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya yang memenuhi atau melebihi harapan (Fandy Tjiptono, 1997). Selain itu, pengertian kualitas menurut Tjiptono adalah kesesuaian dengan persyaratan serta kecocokan untuk pemakaian dalam perbaikan berkelanjutan agar bebas dari kerusakan dan pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat. Dalam pelayanan publik, kualitas sangat mempengaruhi penilaian akan pekerjaan dan kepuasan masyarakat akan kinerja dan pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan administrasi sendiri menurut (Sampara 1999) adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar. Oleh karena itu, didalam pelayanan harus memiliki standar didalam pelaksanaannya untuk upaya pemenuhan kepuasan Masyarakat. Pelayanan publik melibatkan aspek yang luas, salah satu aspek pelayanan publik yaitu dibidang pendidikan. Dalam pendidikan sendiri terdapat salah satu contoh sektor pelayanan publik yaitu Badan Akreditasi Nasional Sekolah/Madrasah (BAN S/M).

Badan Akreditasi Nasional Sekolah/Madrasah (BAN S/M) adalah badan evaluasi mandiri yang menetapkan kelayakan program dan satuan pendidikan jejang pendidikan dasar dan menengah jalur formal dengan mengacu pada standar nasional pendidikan. Dalam menjalankan peran akreditasi, BAN S/M memiliki tugas sebagaimana diatur dalam Permendikbud Nomor 59 Pasal 9 Ayat (1) yang menyatakan bahwa “ BAN S/M mempunyai tugas merumuskan kebijakan operasional, melakukan sosialisai kebijakan, dan melaksanakan akreditasi sekolah/Madrasah” serta BAN S/M memiliki peran strategis dalam menjamin mutu pendidikan di Indonesia melalui proses akreditasi. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana disebutkan pada ayat (1), pada ayat (2) disebutkan bahwa BAN S/M mempunyai fungsi yaitu:

1. Merumuskan kebijakan dan menetapkan akreditasi sekolah/madrasah,
2. Merumuskan kriteria dan perangkat akreditasi sekolah/madrasah untuk diusulkan kepada Menteri,
3. Melaksanakan sosialisai kebijakan, kriteria, dan perangkat akreditasi sekolah/madrasah,
4. Melaksanakan akreditasi sekolah/madrasah,
5. Mengevaluasi pelaksanaan dan hasil akreditasi sekolah/madrasah,
6. Memberikan rekomendasi tentang tindak lanjut hasil akreditasi,
7. Mengumumkan hasil akreditasi sekolah/madrasah secara nasional,
8. Melaporkan hasil akreditasi sekolah/madrasah kepada menteri,
9. Melaksanakan ketatausahaan BAN S/M.

Provinsi Lampung, BAN S/M bertanggung jawab terhadap ribuan satuan pendidikan yang tersebar di berbagai wilayah, termasuk daerah terpencil. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh BAN S/M Provinsi Lampung menjadi faktor kunci dalam memastikan bahwa proses akreditasi berjalan efektif, efisien, dan sesuai dengan standar nasional yang telah ditetapkan. Pada tahun 2023 Provinsi Lampung, berdasarkan data yang ada di sispena (Sistem Penilaian Akreditasi) secara online terdapat 507 S/M sasaran akreditasi baik yang baru, tidak terakreditasi, tetap, cenderung turun maupun cenderung naik. Berikut adalah data distribusi sekolah sasaran akreditasi tahun 2023:

Tabel 1. Data Sekolah Sasaran Akreditasi Provinsi Lampung Tahun 2023.

KAB/KOTA	JENJANG					Grand Total
	SD/MI	SLB	SMA/MA	SMK/MAK	SMP/MTS	
KAB. LAMPUNG BARAT	11		6	3	1	21
KAB. LAMPUNG SELATAN	39		3	3	22	67
KAB. LAMPUNG TENGAH	40		5	8	18	71
KAB. LAMPUNG TIMUR	39		9	6	19	73
KAB. LAMPUNG UTARA	40		6		13	59
KAB. MESUJI	7			1	3	11
KAB. PESAWARAN	20		5	2	13	40
KAB. PESISIR BARAT	14		1		2	17
KAB. PRINGSEWU	6	1		1	6	14
KAB. TANGGAMUS	15		2	5	6	28
KAB. TULANG BAWANG	6		5	3	10	24
KAB. TULANG BAWANG BARAT	5				6	11
KAB. WAY KANAN	23	1	2		8	34
KOTA BANDAR LAMPUNG	10		1	1	14	26
KOTA METRO	6		1	1	3	11
Grand Total	281	2	46	34	144	507

Sumber: Badan Akreditasi Nasional Sekolah/Madrasah Provinsi Lampung.

Akreditasi oleh BAN S/M memiliki peran penting sebagai bentuk tanggung jawab lembaga pendidikan dalam menyelenggarakan layanan yang memberdayakan serta mencerahkan. Proses ini memberikan jaminan kepada masyarakat, peserta didik, dan pihak lain bahwa lembaga pendidikan tersebut mampu menyediakan pendidikan yang berkualitas. Melalui proses akreditasi yang mendalam dan bermakna, BAN S/M mengevaluasi pendidikan dari empat dimensi utama: kinerja pendidik dalam menyelenggarakan pembelajaran yang berorientasi pada peserta didik, kepemimpinan kepala sekolah dalam mengelola lembaga pendidikan, suasana lingkungan belajar, serta capaian kompetensi peserta didik atau lulusan. Pada proses akreditasi BAN S/M dapat mengangkat tim ahli, tim asesor, dan panitia ad-hoc sesuai kebutuhan seperti tercantum pada pasal 9 ayat (3) Permendikbud 59 Tahun 2012.

Dalam menjalankan tugasnya, BAN S/M memberikan layanan baik terhadap sekolah maupun tim asesor dalam proses akreditasi. Seperti diatur dalam Permendikbud, fungsi dan pelayanan yang diberikan oleh BAN S/M meliputi:

1. Fungsi layanan BAN S/M terhadap Sekolah/Madrasah
 - a. Memberikan informasi dan sosialisai terkait proses dan manfaat akreditasi kepada sekolah/madrasah.
 - b. Menyediakan sistem layaan akreditasi berbasis digital (seperti sispena) untuk mempermudah proses pendaftaran, pengisian instrumen, dan pemantyauan status akreditasi.
 - c. Mendampingi dan membina sekolah/madrasah dalam menyiapkan dokumen dan data yang diperlukan dalam proses akreditasi.
 - d. Menjaga transparansi dan akuntabilitas dalam seluruh proses akreditasi agar dapat dipercaya oleh Masyarakat.
2. Fungsi layanan BAN S/M terhadap asesor
 - a. Melakukan rekrutmen, pelatihan, dan sertifikasi asesor akreditasi agar memiliki kopetensi sesuai standar nasional.
 - b. Memberikan panduan teknis dan perangkat kerja bagi asesor untuk menjamin keseragaman dan validitas dalam proses penilaian.
 - c. Memfasilitasi komunikasi dan koordinasi antara asesor dengan BAN S/m dan Sekolah/Madrasah.
 - d. Menyediakann sistem pelaporan hasil visitasi dan penilaian asesor secara onlie untuk efisiensi dan akurasi data.

Sebagai lembaga yang bertanggung jawab dalam penjaminan mutu pendidikan, kualitas pelayanan publik oleh BAN S/M provinsi Lampung menjadi urgensi yang harus diperhatikan. Karena, kualitas pelayanan yang diberikan BAN S/M memiliki dampak yang besar dalam proses akreditasi yang dijalankan agar proses akreditasi berjalan efektif dan efisien. Kualitas pelayanan BAN S/M Provinsi Lampung juga berdampak langsung pada kepercayaan publik terhadap hasil akreditasi. Pelayanan yang transparan dan profesional akan meningkatkan legitimasi hasil akreditasi dan mendorong satuan pendidikan untuk terus melakukan perbaikan berkelanjutan. Sebaliknya, pelayanan yang kurang memadai dapat menimbulkan ketidakpuasan dan meragukan kredibilitas proses akreditasi itu sendiri.

Dengan mempertimbangkan berbagai aspek tersebut, kualitas pelayanan BAN S/M Provinsi Lampung pada proses akreditasi menjadi hal yang sangat mendesak dan strategis. Upaya ini tidak hanya akan memperkuat sistem penjaminan mutu pendidikan di provinsi tersebut, tetapi juga berkontribusi pada pencapaian tujuan nasional dalam menyediakan pendidikan yang bermutu dan merata bagi seluruh masyarakat Indonesia. Oleh karena itu, penulis mengambil penelitian mengenai **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK OLEH BADAN AKREDITASI NASIONAL SEKOLAH/MADRASAH (BAN SM) PROVINSI LAMPUNG DALAM PROSES AKREDITASI (studi kasus akreditasi tahun 2023) “**.

1.2 Rumusan Masalah

Dari deskripsi latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kualitas pelayanan akreditasi BAN S/M provinsi lampung tahun 2023?
2. Faktor-faktor apa saja yang menjadi pendukung dan penghambat kualitas pelayanan BAN S/M provinsi lampung?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh BAN S/M provinsi lampung dalam proses akreditasi pada tahun 2023.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun kegunaan dan manfaat dari penelitian ini adalah dapat bermanfaat baik secara akademik dan praktis :

1. Manfaat Akademik

Dapat menambah pengetahuan dan wawasan dari penelitian yang dilakukan mengenai kualitas pelayanan publik yang baik, serta merealisasikan ilmu dan

teori yang didapat selama perkuliahan dalam pembahasan masalah mengenai kualitas pelayanan.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan baik untuk meningkatkan kualitas pelayanan ataupun mempertahankan kualitas pelayanan terkhususnya di BAN S/M provinsi lampung.

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

Pada dasarnya, sebuah penelitian tidak dapat berdiri sendiri karena pasti akan berkaitan dengan penelitian-penelitian sebelumnya. Penelitian terdahulu dimaksudkan agar menjadi gambaran dan pedoman bagi peneliti untuk dapat memberikan kejelasan terkait persamaan dan perbedaan pada fokus dan kebaharuan dari penelitian yang akan dilakukan. Penelitian terdahulu juga dapat memberikan data pendukung yang dapat digunakan sebagai sumber informasi yang relevan.

Tabel 2 Penelitian Terdahulu

NO	Nama Peneliti	Judul penelitian	Hasil Penelitian	Relevansi
1	Bambang suryanto, Yan Kusdyana 2020	Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di politeknik pelayaran surabaya sudah diterapkan dimensi <i>Tangible</i> , <i>Realibility</i> , <i>Responsiviness</i> , <i>Assurance</i> , dan <i>Emphaty</i> beserta indikatornya. Namun ada beberapa indikator yang belum berjalan sesuai dengan keinginan masyarakat, antara lain ketidaknyamanan tempat pelayanan termasuk sarana dan prasarana yang kurang diperhatikan kebersihan dan fungsinya.	Relevansi atau persamaan antara penelitian terdahulu dan penelitian yang sedang ditulis adalah sama-sama meneliti tentang kualitas pelayanan dimana menggunakan indikator <i>Tangible</i> , <i>Reliability</i> , <i>Responsiviness</i> , <i>Assurance</i> , <i>Emphaty</i> . serta menggunakan metode kualitatif.

2	Nina Fitri Selviana, S.AP 2018	Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan (Studi Pelayanan Pengobatan di Rumah Sakit Prima Husada Cipta Medan	Hasil penelitian menemukan bahwa dari aspek kualitas pelayanan diberikan oleh Rumah Sakit Prima Husada Cipta Medan dengan beberapa indikator seperti, kemampuan merespon, kecepatan melayani, ketepatan melayani dan kecermatan melayani telah dilakukan dengan baik oleh petugas rumah sakit. Hal ini terbukti dengan komentar pasien yang dirawat bahwa mereka sangat senang dengan pelayanan yang telah diberikan	Relevansi dari penelitian ini dengan penelitian yang sedang ditulis yaitu sama menggunakan metode kualitatif serta sama meneliti tentang kualitas layanan publik yang diberikan untuk masyarakat
3	Yuningsih Rita 2016	Kualitas Pelayana Publik di Perwakilan Pemerintah Kantor Daerah Kabupaten Tolitoli di Kota Palu	Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari (a) dimensi Tangibles dan (b) Reliability pelayanan publik belum sesuai dengan apa yang diharapkan, sedangkan dari dimensi (c) Responsiveness, (d) Assurance, dan (e) Empathy dapat dikatakan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan. dianggap baik. Berdasarkan hasil yang diperoleh, pelayanan publik di Kantor Perwakilan Pemerintah Daerah Tolitoli Kota Palu belum maksimal dalam memberikan kepuasan kepada tamu/pengunjung	Memberikan referensi teoritis dan praktis dalam mengukur kualitas pelayanan publik, yang dapat diterapkan dalam analisis kualitas layanan BAN-S/M.
4	Nur Azizah 2019	Analisis Kualitas Pelayanan Pelanggan PT. PLN (PERSERO) Rayon Natar	Penelitian ini membeahas tentang pelayanan pelanggan pada sektor kelistrikan yang diberikan oleh	Relevansi atau persamaan antara penelitian terdahulu dan

	Lampung Selatan	PT. PLN (Persero) Rayon Natar Lampung Selatan. Berdasarkan hasil penelitian menyatakan PT.PLN (Persero) Rayon Natar Lampung Selatan telah melakukan upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan kualitas listrik pelanggan namun dalam pelaksanaannya masih belum maksimal. Upaya yang dilakukan adalah menyediakan sarana prasarana dalam proses penyediaan pelayanan pelanggan dan berusaha memberi pelayanan yang ramah,cepat dan tanggap. Selain itu, PT.PLN (Persero) Rayon Natar Lampung Selatan melakukan perbaikan administrasi berupa biaya operasional, jaringann operasional, transportasi, dan peninngkatan kualitas sumber daya manusia (SDM) melalui pelaksana diklat.	penelitian yang sedang ditulis adalah sama-sama meneliti tentang kualitas pelayanan dimana menggunakan indikator Tangible, Reliability, Responsiviness, Assurance, Emphaty. serta menggunakan metode kualitatif	
5	Widya Anita, Herbasuki Nurcahyanto 2014	Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Badan Lingkungan Hidup Kota Semarang	Kualitias pelayanan dapat diketahui dengan membandingkan layanan yang telah diberikan dengan indikator-indikator pengukur kualitas pelayanan. Kualiotas pelayanan dapat dikatakan baik apabila sesuai dengan harapan masyarakat. Untuk mengukur kualitas pelayanan dibadan lingkungan hidup kota semarang digunakan lima indikator seperti	Memberikan referensi teoritis dan praktis dalam mengukur kualitas pelayanan publik, yang dapat diterapkan dalam analisis kualitas layanan BAN-S/M.

ketampakan fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik di badan lingkungan hidup kota Semarang kepada masyarakat sehingga masyarakat merasa kebutuhan dasarnya yaitu mendapatkan layanan yang baik dari pemerintah dapat diterima dan mencapai kepuasan yang maksimal. Desain penelitian yaitu berupa penelitian deskriptif dengan informan pegawai di badan lingkungan hidup dan masyarakat yang mengajukan pelayanan

Sumber : Diolah peneliti tahun 2024

2.2 Pelayanan Publik

2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan aspek pelayanan pokok untuk aparatur negara seperti tertulis dalam UUD 1945 alenia 4, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial (Dwiyanto, 2018). Pengertian Pelayanan Publik dalam suatu lembaga pemerintahan yang berorientasi pada kesejahteraan rakyat, pelayanan publik merupakan salah satu unsur penting. Pelayanan dapat diartikan sebagai pemberian (melayani) keperluan perorangan atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang ditentukan. Menurut Tanjung & Hajar (2018) mengemukakan pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang

atas kelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Menurut Mahmudi (2010) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam hal ini, yang dimaksud penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah yang meliputi: a) Satuan kerja/ satuan organisasi kementerian; b) Departemen; c) Lembaga pemerintahan non Departemen; d) Kesekretariatan lembaga tertinggi dan tinggi negara, misalnya: sekretariat dewan (satwan), sekretariat negara (setneg), dan sebagainya; e) Badan Usaha Milik Negara (BUMN); f) Badan Hukum Milik Negara (BHMN); g) Badan Usaha Milik Daerah (BUMD); dan h) Instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk dinas-dinas dan badam.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun definisi dari pelayanan umum adalah: Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan menurut Bab 1 Pasal 1 Ayat 1 UU No. 25/2009, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dari berbagai pengertian tentang pelayanan publik diatas dapat disimpulkan bahwa Pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan layanan, baik berupa barang, jasa, maupun layanan administratif, sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Pihak yang menyelenggarakan pelayanan publik mencakup institusi pemerintahan, korporasi,

lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang, serta badan hukum lain yang secara khusus didirikan untuk melaksanakan pelayanan publik. Jika kepercayaan masyarakat terhadap lembaga penyedia layanan publik hilang, maka akan timbul kerusakan dalam sistem hukum dan aturan yang menjadi fondasi bagi kedaulatan suatu negara. Kepatuhan terhadap aturan dan keteraturan menjadi elemen penting dalam mewujudkan demokrasi dan keadilan dalam masyarakat.

2.2.2 Asas-Asas Pelayanan Publik

Pengertian ASAS adalah suatu landasan berpikir yang paling mendasar. Asas diartikan juga sebagai suatu kebenaran yang dipergunakan sebagai pijakan atau tumpuan dalam berpikir serta menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia atau KBBI, yang dimaksud dengan asas adalah suatu alas, akar, dasar, fondasi, hakikat, tonggak, pangkal, landasan, sandaran dan lain sebagainya.

Dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik (Dewi & Tobing, 2021) yaitu: a) Transparansi, yaitu pemberian pelayanan publik harus bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti; b) Akuntabilitas, yaitu pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; c) Kondisional, yaitu pemberi pelayanan publik harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas; d) Partisipatif, yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat; e) Tidak diskriminatif (kesamaan hak), yaitu pemberian pelayanan publik tidak boleh bersifat diskriminatif, dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, status sosial dan ekonomi; dan f) Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik mengemukakan asas-asas pelayanan publik meliputi : (1) kepentingan umum, (2) kepastian hukum, (3) kesamaan hak, (4) keseimbangan hak dan kewajiban, (5) keprofesionalan, (6) partisipatif, (7) persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, (8) keterbukaan, (9) akuntabilitas, (10) fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, (11) ketepatan waktu, (12) kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan. Dalam Dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang baik juga terdapat dalam AAUPB (Asas-Asas Umum Pemerintah Baik). Penerapan asas - asas umum pemerintahan yang baik dalam pelaksanaan pelayanan publik dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat selain daripada yang disebutkan dalam pasal 10 Undang - Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan juga menguraikan ruang lingkup AUPB yang berlaku dalam administrasi pemerintahan, antara lain :

1. Asas Keseimbangan. Asas ini menghendaki adanya keseimbangan antara hukuman jabatan dan kelalaian atau kealpaan seorang pegawai. Asas ini menghendaki pula adanya kualifikasi yang jelas mengenai jenis - jenis atau kualifikasi pelanggaran atau kealpaan yang dilakukan oleh seseorang sehingga memudahkan penerapannya dalam setiap kasus yang ada dan seiring dengan persamaan perlakuan serta sejalan dengan kepastian hukum.
2. Asas Tidak Mencampuradukkan Kewenangan. Seorang pejabat pemerintahan memiliki wewenang yang sudah ditentukan dalam peraturan perundang - undangan baik dari segi materi, wilayah, maupun waktu. Aspek- aspek wewenang ini tidak dapat dijalankan melebihi apa yang sudah ditentukan dalam peraturan yang berlaku.
3. Asas Keadilan dan Kewajaran. Asas keadilan ini menuntut tindakan secara proporsional, sesuai, seimbang, dan selaras dengan hak setiap orang. Sedangkan asas kewajaran menekankan agar setiap aktivitas pemerintah atau administrasi negara memperhatikan nilai - nilai yang berlaku ditengah masyarakat, baik berkaitan dengan agama, moral, adat istiadat, maupun nilai-nilai lainnya.

Melihat beberapa asas-asas pelayanan publik diatas terdapat beberapa asas yang sama serta ada penambahan atau perbedaan menurut ahli namun dari asas-asas tersebut dapat disimpulkan bahwa asas-asas tersebut berguna menjadi sebuah landasan atau pondasi dasar dari sebuah sistem pelayanan publik serta dapat menjadi standar dalam melaksanakan pelayanan untuk mencapai sebuah tujuan yakni pemenuhan kewajiban kepada masyarakat dalam hal melaksanakan pelayanan publik yang baik dan kualitas.

2.3 Kualitas Pelayanan Publik

2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Publik

Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya penyedia pelayanan untuk menciptakan kepuasan bagi para penerima pelayanan. Jika layanan yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan tersebut mempunyai kualitas yang baik, tetapi sebaliknya jika layanan yang diterima atau yang dirasakan lebih rendah dari pada yang diharapkan maka dapat dikatakan kualitas layanan itu buruk.

Menurut Dwiyanto (2018) mengemukakan bahwa kualitas layanan sumber daya manusia yaitu kemampuan dalam menghasilkan sumber daya manusia yang mampu mengembangkan potensi diri dan organisasinya dalam melaksanakan tugas untuk mencapai tujuan. Menurut Antoni et al. (2021), bahwa “quality adalah kualitas, mutu, kecakapan, sifat, macam, jenis”. Pelayanan menurut Kasmir (2017: 47) adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan, dan juga pimpinan. Lewis dan Booms (Tjiptono 2017:142) mengemukakan bahwa kualitas layanan bisa diartikan sebagai tolak ukur seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi atau harapan dari pelanggan.

Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya yang mereka harapkan. Jika jasa pelayanan yang diterima sesuai yang

diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik, perlu mengetahui bagaimana standar dari pelayanan publik itu sendiri. Dalam Permenpan NO. 15 tahun 2014 pengertian dari Standar Pelayanan Publik adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Standar pelayanan publik sendiri merupakan suatu spesifikasi teknis mengenai tolak ukur atau acuan dari pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah maupun badan layanan umum terhadap masyarakat. Dengan adanya standar pelayanan publik sebagai acuan dan tolak ukur maka diharapkan kualitas serta kuantitas dari pelayanan yang diterima oleh masyarakat akan baik serta merata ke seluruh kalangan masyarakat.

Berdasarkan Pasal 15 dan Bab V Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ini Penyelenggara Pelayanan Publik wajib memenuhi 10 unsur mengenai penyelenggaraan pelayanan publik itu sendiri dan salah satu unsur tersebut adalah standar pelayanan. Komponen standar pelayanan yang dimaksud sekurang- kurangnya meliputi : dasar hukum, persyaratan, sistem mekanisme dan prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk pelayanan, sarana, prasarana, atau fasilitas, kompetensi pelaksana, pengawasan internal, penanganan pengaduan, saran dan masukan, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan yang dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan, dan evaluasi kinerja pelaksana.

Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan sebuah tolak ukur serta keefektifan dalam pelayanan yang diberikan oleh badan layanan kepada masyarakat atau pelanggan dimana tolak ukur dari kualitas pelayanan tersebut yaitu kepuasan, kenyamanan serta sesuai dengan harapan masyarakat atau pelanggan.

2.3.2 Indikator Penilaian Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan dapat dinilai baik atau buruk melalui standar pelayanan atau indikator-indikator dari penilaian kualitas pelayanan publik tersebut. Menurut Dwiyanto (2018) indikator mengacu kepada tujuh bentuk pelayanan publik yaitu:

1. Sederhana yaitu penerapan pelayanan yang sesuai dengan prosedur/ tata cara pelayanan yang diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan oleh publik yang menerima pelayanan;
2. Jelas dan pasti yaitu pelayanan yang mencakup prosedur/tata cara pelayanan, persyaratan teknis maupun administratif, unit kerja dan pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab serta sesuai jadwal waktu penyelesaian pelayanan;
3. Keamanan yaitu proses hasil pelayanan yang memberikan rasa aman dan memiliki kepastian hukum bagi publik;
4. Terbuka yaitu pelayanan yang sesuai dengan prosedur/tata cara, persyaratan, rincian tarif/biaya dan proses pelayanan yang ditransformasikan secara terbuka agar mudah diketahui oleh publik, diminta maupun tidak diminta;
5. Efisien yaitu pelayanan yang dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan pelayanan yang diberikan;
6. Ekonomis yaitu pengenaan biaya pelayanan yang ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai layanan yang diberikan, kondisi dan kemampuan publik serta sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku; dan
7. Keadilan yaitu pelaksanaan pelayanan publik yang dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan dan tidak membedakan antara publik yang satu dengan publik lainnya sebagai pengguna layanan.

Selain itu, adapun indikator atau aplikasi kualitas pelayanan dikemukakan oleh Ratminto sebagai berikut:

1. Ketanggapan (*Responsiveness*)
Suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat

(*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Setiap pegawai dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapat pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap dari pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidaksesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya. Hal ini memerlukan adanya penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk agar menyikapi segala bentuk-bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku dalam suatu organisasi, sehingga bentuk pelayanan mendapat respon positif (Ratminto , 2012:52)

Suatu organisasi sangat menyadari pentingnya kualitas layanan daya tanggap atas pelayanan yang diberikan. Setiap orang yang mendapat pelayanan sangat membutuhkan penjelasan atas pelayanan yang diberikan agar pelayanan tersebut jelas dan dimengerti. Untuk mewujudkan dan merealisasikan hal tersebut, maka kualitas layanan daya tanggap mempunyai peranan penting atas pemenuhan berbagai penjelasan dalam kegiatan pelayanan kepada masyarakat. Apabila pelayanan daya tanggap diberikan dengan baik atas penjelasan yang bijaksana, penjelasan yang mendetail, penjelasan yang membina, penjelasan yang mengarahkan dan yang bersifat membujuk, apabila hal tersebut secara jelas dimengerti oleh individu yang mendapat pelayanan, maka secara langsung pelayanan daya tanggap dianggap berhasil, dan ini menjadi suatu bentuk keberhasilan prestasi kerja.

2. Bukti Fisik (*Tangible*)

Kemampuan untuk menunjukkan eksistensinya dalam hal penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik 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 pegawainya. Menurut Tjiptono, (2012 :175) berkenaan dengan

penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/perlengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi perusahaan.

Pengertian bukti fisik dalam kualitas pelayanan adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan (Ratminto, 2012: 32).

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. Tidak dapat dipungkiri bahwa dalam suatu organisasi modern dan maju, pertimbangan dari para pengembang pelayanan, senantiasa mengutamakan bentuk kualitas kondisi fisik yang dapat memberikan apresiasi terhadap orang yang memberi pelayanan.

3. Empati (*Empathy*)

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Menurut Tjiptono, (2012:175) perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman

Setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati atau perhatian (*empathy*) dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan (Ratminto , 2012: 40) 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.

4. Keandalan (*Realibility*)

Kemampuan 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.

Kemampuan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali, contohnya sebuah perusahaan barangkali memilih konsultan semata-mata berdasarkan reputasi. Setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang handal, artinya dalam memberikan pelayanan, setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat (Ratminto , 2012: 48).

Inti pelayanan kehandalan adalah setiap pegawai memiliki kemampuan yang handal, 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 (Ratminto, 2012: 101). Keandalan merupakan bentuk ciri khas atau karakteristik dari pegawai yang memiliki prestasi kerja tinggi. Keandalan dalam pemberian pelayanan dapat terlihat dari keandalan memberikan pelayanan sesuai dengan tingkat pengetahuan yang dimiliki, keandalan dalam terampil menguasai bidang kerja yang diterapkan, keandalan dalam penguasaan bidang kerja sesuai pengalaman kerja yang ditunjukkan dan keandalan menggunakan teknologi kerja.

Melihat dari beberapa pernyataan ahli diatas mengenai indikator penilaian kualitas pelayanan publik dapat disimpulkan bahwa indikator yang baik serta umum untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan publik yaitu berkaitan dengan 4 dimensi menurut Ratminto yakni ketanggapan (*Responsiveness*), Bukti fisik (*Tangible*), Empati (*Empathy*), Keandalan (*Reliability*)

2.4 Kerangka Pikir Penelitian

Menurut (Sugiyono 2018) mengemukakan bahwa kerangka pikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori dan hubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai hal yang penting. Jadi dengan demikian kerangka berpikir adalah sebuah pemahaman yang melandasi pemahaman-pemahaman yang lain, sebuah pemahaman yang paling mendasar dan menjadi pondasi bagi setiap pemikiran atau suatu bentuk proses dari keseluruhan penelitian yang akan dilakukan.

Dalam hal pelayanan publik, BAN S/M pada hakekatnya adalah memberikan pelayanan yang berkualitas untuk tercapainya tujuan proses akreditasi. Pelayanan publik berkewajiban dan bertanggung jawab memberikan layanan yang baik dan profesional. Pelayanan yang diberikan akan dikategorikan sesuai bila kinerja pelayanan yang diberikan kepada masyarakat lebih besar dari harapan mereka.

Pada penelitian ini 4 indikator yang menjadi aspek yang diteliti yaitu menurut Ratminto (2012) menyatakan kualitas pelayan publik dapat dilihat dari aspek *Tangible* (Bukti langsung), *Reliability* (Kehandalan) dan *Responsiveness* (Daya tanggap) dan Empati (*Empathy*). Peneliti menggunakan teori tersebut dikarenakan objek penelitian memiliki permasalahan yang relevan dari aspek tersebut sehingga genting dan penting untuk dikaji. Kualitas pelayanan publik pada Badan Akreditasi Nasional (BAN S/M) Provinsi Lampung yaitu sebagai berikut:

1. Dimensi Bukti langsung atau bukti fisik menyangkut penerapan pengukuran komunikasi, penggunaan teknologi dan kelengkapan fasilitas.
2. Dimensi Kehandalan dalam upaya pelayanan di Badan Akreditasi Nasional (BAN S/M) Provinsi Lampung dalam proses akreditasi menyangkut monitorin, evaluasi, komunikasi efektif serta pelatihan
3. Dimensi Daya tanggap dalam upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Badan Akreditasi Nasional (Ban S/M) Provinsi Lampung yaitu dengan menyangkut jadwal pelayanan, survei tingkat kepuasan dan penyediaan informasi.
4. Dimensi Empati menyangkut penerapan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pengguna layanan .

Berdasarkan kerangka pikir yang telah diuraikan maka bentuk kerangka pikir penelitian ini sebagai berikut:



Gambar 1 . Kerangka pikir penelitian

BAB III. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Tipe penelitian

3.1.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Peneliti memilih jenis penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif dikarenakan peneliti ingin menggambarkan dan mendeskripsikan fakta-fakta yang terjadi dilapangan serta kejadian secara sistematis dan akurat. Dengan memilih jenis penelitian kualitatif dan pendekatan deskriptif maka diharapkan nantinya peneliti dapat mendeskripsikan atau dapat memberikan gambaran tentang kualitas pelayanan yang diberikan BAN S/M provinsi lampung.

Adapun menurut Bogdan dan Taylor penelitian kualitatif adalah suatu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan deskriptif menurut Creswell dalam Novita (2013: 33) ialah untuk melihat, mendeksripsikan, dan memperoleh pemahaman tentang bagaimana proses pelayanan serta kualitas pelayanan yang dilakukan BAN S/M provinsi lampung.

Pendekatan kualitatif diaanggap sesuai dengan penelitian ini karea peneliti mempunyai alasan, yaitu : 1) lebih mudah apabila berhadapan dengan kenyataan, 2) menyajikan secara langsung hakekat hubungan antara peneliti dengan subyek penelitian, 3) lebih peka dan lebih dapat menyesuaikan diri dengan banyak penajaman pengaruh bersama terhadap pola-pola nilai yang dihadapi.

3.1.2 Tipe penelitian

Tipe penelitian ini adalah fenomenologi yaitu peneliti akan mendeskripsikan pengalaman yang dilakukan dan dialami oleh informan.

3.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian yang berisi pokok masalah yang masih bersifat umum. Penelitian kualitatif menetapkan penelitiannya berdasarkan keseluruhan situasi sosial yang meliputi aspek tempat (*place*), pelaku (*actor*), dan aktivitas (*activity*). Penentuan fokus sangat menentukan dalam langkah-langkah penelitian. Fokus penelitian pada dasarnya merupakan penetapan masalah yang menjadi pusat perhatian penelitian. Masalah adalah keadaan yang membingungkan sebagai akibat adanya kaitan dua atau lebih. Fokus penelitian bermanfaat bagi pembatasan mengenai objek penelitian yang diangkat manfaat lainnya adalah agar peneliti tidak terjebak pada banyaknya data yang di peroleh di lapangan. Menurut (Sugiyono 2017) pembatasan dalam penelitian kualitatif lebih didasarkan pada tingkat kepentingan, urgensi dan reabilitas masalah yang akan dipecahkan. Perumusan masalah dengan fokus penelitian saling berkaitan karena permasalahan dalam penelitian dijadikan sebuah acuan bagi fokus penelitian. Penelitian ini difokuskan pada langkah-langkah yang dilakukan Badan Akreditasi Nasional (BAN S/M) Provinsi Lampung dalam meningkatkan layanan Publik serta mengukur kualitas pelayanan yang diberikan dalam proses akreditasi:

1. *Tangible* (Bukti fisik) yaitu kemampuan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksudkan bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.
2. *Reliability* (Kehandalan) yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
3. *Responsiviness* (Ketanggapan) yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat dengan menyampaikan informasi yang jelas.

4. *Empathy* (Empati) adalah kemampuan untuk memahami dan merasakan apa yang dialami orang lain dari sudut pandang mereka. Empati melibatkan secara aktif mencoba menempatkan diri Anda pada posisi orang lain dan memahami bagaimana mereka berpikir dan merasa.

3.3 Lokasi Penelitian

Dalam menentukan lokasi penelitian, hal terbaik yang harus dipertimbangkan adalah mencocokkan lokasi dengan fokus serta rumus masalah penelitian. Memilih lokasi harus memenuhi syarat-syarat, (a) sesuai dengan substansi penelitian, karena lokasi mampu memberikan substansi permasalahan penelitian yang diteliti, (b) mampu menyediakan *entry*, lokasi penelitian dapat memberikan data yang cukup sehubungan dengan permasalahan mengenai kualitas pelayanan BAN S/M, (c) dapat menerima kehadiran peneliti untuk jangka waktu yang cukup lama.

Lokasi penelitian yang penulis ambil yaitu BAN S/M provinsi lampung di jalan Jendral Gatot Subroto No.40 Pahoman Tanjung Karang Timur, Pahoman, Enggal, Kota Bandar Lampung, Lampung 35213. Alasan penulis mengambil lokasi penelitian tersebut yaitu karena sesuai dengan permasalahan yang dijelaskan yaitu bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh kantor sekretariat BAN S/M provinsi lampung.

3.4 Jenis dan Sumber Data

Data adalah kumpulan keterangan atau informasi yang memuat fakta mentah dan berupa deskripsi dasar dari satu hal (objek atau kejadian) yang ditemukan saat melakukan penelitian. Sumber data berupa benda, gerak, manusia, tempat dan sebagainya sedangkan sumber data dalam PSBK merupakan data yang diperoleh yaitu berkaitan dengan penelitian sosial budaya keagamaan itu sendiri baik dengan metode kuisioner maupun observasi. Adapun sumber dan jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

3.4.1 Data Primer

Data primer adalah data utama atau data pokok yang diperoleh dan dikumpulkan oleh peneliti secara langsung. Data primer dalam penelitian ini dikumpulkan melalui hasil wawancara terhadap narasumber dilokasi penelitian.

3.4.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari berbagai sumber yang telah ada yang berfungsi sebagai informasi pendukung. Data sekunder dalam penelitian ini bersumber dari dokumentasi, buku-buku, skripsi, dan hal-hal lain yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik khususnya di BAN S/M provinsi lampung.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan dan mendapatkan data dalam suatu penelitian. Teknik pengumpulann data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

3.5.1 Wawancara

Wawancara merupakan suatu proses komunikasi atau interaksi yang bertujuan untuk mengumpulkan informasi dengan cara memberikan pertanyaan atau tanya jawab antara peneliti dengan informan atau subjek penelitian. Dengan kemajuan teknologi informasi saat ini, wawancara bukan hanya dilakukan dengan tatap muka namun juga bisa saja dilakukan tanpa atap muka, yakni melalui metode telekomunikasi. Pada hakikatnya wawancara merupakan kegiatan untuk memperoleh informasi secara mendalam tentang sebuah isu atau tema yang diangkat dalam penelitian. Atau, merupakan proses pembuktian terhadap informasi atau keterangan yang telah diperoleh lewat teknik yang lain sebelumnya. Instrumen yang akan penulis gunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan teknologi atau informasi yang dapat digunakan untuk mengajukan pertanyaan seperti google formulir kemudian alat perekam yang disertai denga catatan-catatan kecil.

Untuk memperoleh data yang mendalam, peneliti melakukan wawancara dengan informan yang dianggap relevan dan memiliki pengetahuan mengenai topik penelitian. Informan penelitian merupakan salah satu anggota suatu kelompok partisipan yang berperan sebagai pengarah dan penerjemah pelaku yang terlibat secara langsung dengan permasalahan penelitian. Informan yang dipilih dalam penelitian ini adalah informan yang paling banyak mengetahui informasi atau terlibat secara langsung. Pemilihan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik sampel secara subjektif dengan tujuan serta maksud tertentu yang menganggap bahwa informan tersebut memiliki informasi yang memiliki pemahaman terkait kualitas pelayanan publik oleh BAN S/M dalam proses akreditasi. Alasan dari pengambilan sampel infroman ini didasari oleh teknik random sampling atau pengambilan sampel acak alasan penggunaan teknik ini adalah untuk menghindari bias dalam pemilihan responden dan menjamin keberagaman sudut pandang dari berbagai satuan pendidikan yang telah mengikuti proses akreditasi. Dengan melakukan pengambilan sampel secara acak dari populasi sekolah terakreditasi di Provinsi Lampung, setiap sekolah memiliki peluang yang sama untuk terpilih sebagai informan. Hal ini memungkinkan peneliti untuk menangkap variasi pengalaman dan persepsi terhadap pelayanan BAN S/M secara lebih luas dan objektif, tanpa terfokus pada kelompok tertentu saja. Penggunaan random sampling juga dinilai relevan karena jumlah populasi sekolah yang cukup besar, sehingga pendekatan ini membantu peneliti dalam memilih informan secara efisien dan representatif dalam konteks kualitas data kualitatif yang dibutuhkan. Dalam pemilihan informan peneliti menggunakan *number random generator*. Adapun yang menjadi informan yang diwawancarai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3. Informan Penelitian

No	Nama	Jabatan
1	Romi Budiansyah, S.Kom	Staf BAN S/M Provinsi Lampung
2	Ajeng Fardina Maharani, S.A.N	Staf BAN S/M Provinsi Lampung
3	Dra. Rubiyah Astuti, M.Pd	Asesor
4	Sumarsih, S.Pd., M.M.	Asesor
5	Drs. Abadi, M.Pd	Asesor

6	Haris Fadilah	SD Quran Rodlotut Tholibin
7	Joko Sutrisno	SMA Islam Al-Sihab
8	Sanusi	SMP Luluul Jannah
9	Pitrawati	SDN 3 Sidomukti Lampung Utara
10	Henni	SMP N 2 Pugung Tanggamus

Sumber :diolah peneliti tahun 2025

3.6 Teknik Analisi Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, gambar, foto dan sebagainya dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, kemudian membuat kesimpulan yang mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Aktivitas dalam menganalisis data kualitatif yaitu:

1. Redukasi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemisahan, perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan- catatan tertulis dilapangan. Data yang diperoleh di lokasi penelitian kemudian dituangkan dalam uraian atau laporan yang lengkap dan terinci. Laporan lapangan selanjutnya diredukasi, dirangkum, dipilih hal-hal pokok, difokuskan pada hal-hal yang penting kemudian dicari tema atau polanya.
2. Penyajian data merupakan sekumpulan informasi tersusun yang berguna untuk memudahkan peneliti memahami gambaran secara keseluruhan atau bagian tertentu dari penelitian. Dengan menyajikan data maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi dan merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah difahami tersebut. Batasan yang diberikan dalam penyajian data adalah sekumpulan informasi yang tersusun dan memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dalam penelitian ini, penyajian data diwujudkan dalam bentuk uraian dengan teks naratif, bagan, foto atau gambar dan sejenisnya.

3. Penarikan kesimpulan yaitu melakukan verifikasi secara terus-menerus sepanjang proses penelitian berlangsung, yaitu sejak awal memasuki lokasi penelitian dan selama proses pengumpulan data, peneliti berusaha untuk menganalisis dan mencari pola, tema, hubungan persamaan, hal-hal yang sering timbul, yang kemudian dituangkan dalam kesimpulan. Penarikan kesimpulan juga dapat diartikan sebagai proses perumusan makna dari hasil penelitian yang diungkapkan dengan kalimat yang singkat, padat, dan mudah difahami, serta dilakukan dengan cara berulang kali melakukan peninjauan mengenai kebenaran dari penyimpulan itu, khusus berkaitan dengan relevansi dan konsistensinya terhadap judul, tujuan dan perumusan masalah yang ada.

3.7 Teknik Keabsahan Data

Dalam penelitian kualitatif, kredibilitas disebut validasi internal. Dalam penelitian kualitatif, data dapat dinyatakan kredibel apabila adanya persamaan antara apa yang dilaporkan peneliti dengan apa yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Keabsahan data merupakan standar validasi dari data yang diperoleh. Keabsahan data kualitatif harus dilakukan sejak awal pengambilan data, yaitu sejak melakukan reduksi data, *display* data dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.

Derajat kepercayaan (kredibilitas) pada dasarnya menggantikan konsep validitas *internal* dan akusialitatif. Kriteria ini berfungsi pertama, melaksanakan inkuiri sedemikian rupa sehingga tingkat kepercayaan penemunya dapat dicapai; kedua, mempertunjukkan derajat kepercayaan hasil-hasil penemuan dengan jalan pembuktian oleh peneliti pada kenyataannya ganda yang sedang diteliti. Berikut kriteria dalam menentukan keabsahan data yang akan dipakai dalam penelitian ini, yaitu :

1. Triangulasi sumber

Triangulasi sumber dapat dilakukan melalui pengecekan data yang sudah diperoleh dari beberapa sumber. Dalam hal ini melalui hasil pengamatan peneliti melakukan pengumpulan dan pengujian data dari hasil wawancara dan dokumen yang ada kemudian membandingkan hasilnya. Selanjutnya berdasarkan data tersebut

menghasilkan realitas yang terjadi di lapangan dengan berdasarkan hasil pernyataan dari narasumber melalui wawancara mendalam. Sehingga peneliti dapat melihat perbedaan terhadap hasil observasi dengan hasil wawancara yang dilakukan peneliti

2. Meningkatkan ketekunan

Peneliti dapat meningkatkan ketekunan dalam bentuk pengecekan kembali apakah data yang telah ditemukan itu benar atau tidak, dengan cara melakukan pengamatan secara terus- menerus, membaca berbagai referensi buku maupun hasil penelitian atau dokumentasi yang terkait, sehingga wawasan peneliti akan semakin luas dan tajam. Berbeda dengan hal ini ketekunan pengamat bermaksud menemukan ciri-ciri dan unsur-unsur dalam situasi yang sangat relevan dengan persoalan atau isu yang sedang dicari dan kemudian memusatkan diri pada hal-hal tersebut secara rinci (moleong, 2017).

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

5.1.1 Kualitas Pelayanan BAN S/M Provinsi Lampung pada Proses Akreditasi

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai kualitas pelayanan publik BAN S/M Provinsi Lampung dalam proses akreditasi sekolah/madrasah maka peneliti dapat menarik kesimpulan :

1. Tangible (berwujud/bukti fisik)

Setelah menganalisis hasil wawancara dengan asesor dan sekolah maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa BAN S/M Provinsi Lampung memenuhi aspek *tangible*. Kesimpulan ini dibuktikan oleh Fasilitas fisik, seperti ruang pelayanan, perangkat kerja, serta penampilan petugas, menunjukkan standar yang layak dan profesional. BAN S/M Provinsi Lampung menyediakan lingkungan pelayanan yang bersih, tertata, dan representatif. Selain itu, penggunaan teknologi informasi, seperti aplikasi sistem akreditasi dan komunikasi daring, mendukung efisiensi layanan.

2. Reliability (keandalan)

Berdasarkan analisis hasil wawancara dengan asesor dan sekolah maka peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa BAN S/M Provinsi Lampung memenuhi indikator *reliability*. Kesimpulan ini dibuktikan dengan petugas mampu memberikan layanan sesuai dengan standar dan prosedur yang ditetapkan. Proses akreditasi dilakukan secara sistematis dan tepat waktu, serta disertai dengan informasi yang akurat. Keandalan ini mencerminkan konsistensi BAN S/M Provinsi Lampung dalam menjaga kualitas layanan dari waktu ke waktu

3. *Responsivines* (ketanggapan)

Setelah menganalisis hasil wawancara dengan asesor dan sekolah yang mengikuti proses akreditasi maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa BAN S/M Provinsi Lampung memenuhi aspek *responsiviness*. kesimpulan ini dibuktikan dengan petugas menunjukkan sikap yang responsif dalam menjawab pertanyaan, menanggapi permintaan informasi, maupun memberikan bantuan teknis kepada asesor. Kecepatan dalam merespons permasalahan dan fleksibilitas dalam menyikapi kondisi lapangan menunjukkan adanya komitmen pelayanan yang tanggap dan proaktif.

4. *Empathy* (Empati)

Setelah menganalisis hasil wawancara dengan asesor dan sekolah yang mengikuti proses akreditasi maka peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa BAN S/M Provinsi Lampung telah memenuhi aspek *Empathy*. Kesimpulan ini dibuktikan oleh pelayanan yang dilakukan dengan pendekatan yang personal dan penuh perhatian. Petugas berusaha memahami kondisi, keterbatasan, serta kebutuhan khusus dari setiap asesor. Sikap ramah dan kesediaan untuk membantu secara sabar menjadi faktor penting dalam menciptakan kenyamanan selama proses akreditasi berlangsung.

Setelah meninjau hasil wawancara dengan indikator kualitas pelayanan publik menurut (Ratminto, 2012), peneliti dapat menyimpulkan bahwa pelayanan BAN S/M Provinsi Lampung dalam proses akreditasi telah memenuhi empat aspek yang diutarakan (Ratminto, 2012) yaitu *tangible, reliability, responsiviness, empathy*. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh BAN S/M Provinsi Lampung melalui program akreditasi sekolah/madrasah memiliki kualitas yang baik.

5.1.2 Faktor Pendukung dan Penghambat

Berdasarkan hasil wawancara maka peneliti dapat menyimpulkan faktor pendukung dan penghambat dalam memberikan pelayanan yang berkualitas yaitu

1. Faktor pendukung

- a. adanya Sispena sehingga waktu pelayanan dapat berjalan secara efektif dan efisien.
- b. asesor merupakan orang terpilih dan berpendidikan sehingga mudah memahami sistem.

2. Faktor penghambat

- a. sulitnya jaringan terkhusus di sekolah daerah 3T (tertinggal, terdepan, dan terluar).
- b. akses yang rusak dan sulit dijangkau
- c. menumpuknya keluhan karena keterbatasan SDM pegawai.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai kualitas pelayanan BAN S/M Provinsi Lampung dalam proses akreditasi sekolah/madrasah, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Peningkatan Kapasitas dan Pemerataan Informasi

Meskipun pelayanan dinilai cukup baik, BAN S/M Provinsi Lampung perlu terus meningkatkan kapasitas sumber daya manusia, khususnya dalam hal penguasaan teknologi layanan dan komunikasi yang responsif. Selain itu, perlu adanya pemerataan informasi yang menyeluruh kepada seluruh sekolah, baik di wilayah kota maupun daerah terpencil, agar tidak terjadi kesenjangan pemahaman terkait prosedur akreditasi.

2. Optimalisasi Sistem Digital dan Layanan Daring

Untuk meningkatkan efisiensi dan daya tanggap, layanan berbasis teknologi informasi seperti aplikasi akreditasi dan sistem komunikasi digital perlu terus diperbarui dan disempurnakan. Disarankan pula agar BAN S/M menyediakan pusat bantuan daring (helpdesk online) yang aktif, sehingga sekolah dapat dengan mudah mengakses bantuan teknis kapan pun dibutuhkan.

3. Peningkatan Manajemen waktu dan Beban Kerja

Dalam masa-masa puncak kegiatan akreditasi, seperti menjelang tenggat waktu pengumpulan data atau pelaksanaan visitasi, sering kali terjadi keterlambatan

respon karena beban kerja meningkat. Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi manajemen waktu dan pembagian tugas agar pelayanan tetap optimal di tengah lonjakan aktivitas.

4. Peningkatan Ruang Partisipasi dan Umpan Balik dari Pengguna

Disarankan agar BAN S/M lebih membuka ruang partisipasi dan masukan dari sekolah/madrasah, baik melalui survei kepuasan layanan, forum diskusi daring, maupun pertemuan periodik. Dengan demikian, aspirasi dan kebutuhan pengguna layanan dapat lebih terakomodasi dalam pengembangan sistem pelayanan ke depan.

Dengan memperhatikan saran-saran tersebut, diharapkan kualitas pelayanan BAN S/M Provinsi Lampung dalam proses akreditasi ke depan dapat semakin meningkat, tidak hanya dari sisi prosedural, tetapi juga dari aspek kemanusiaan dan keberpihakan terhadap kebutuhan nyata satuan pendidikan di berbagai kondisi.

DAFTAR PUSTAKA

- Malik, A., Nyoto, A., Arismunandar, Susetyo, B., Anjaya, C., Chodidjah, I., et al. (2020). *Pedoman Akreditasi Sekolah/Madrasah 2020*. Jakarta: Badan Akreditasi Nasional Sekolah/Madrasah Kompleks Kemendikbud, Gedung C, Lantai 1 Jl. RS. Fatmawati, Cipete, Jakarta Selatan 12001.
- Malik, A., Nyoto, A., Arismunandar, Susetyo, B., Anjaya, C., Chodidjah, I., dkk. (2021). *Prosedur Operasional Standar*. Jakarta Selatan: BADAN AKREDITASI NASIONAL SEKOLAH/MADRASAH.
- Moleong. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M. Y., ... & Bahri, S. (2020). *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Nufus, A. (2020). KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN KECAMATAN ALUH-ALUH KABUPATEN BANJAR. *Doctoral dissertation, Universitas Islam Kalimantan MAB*.
- Solechan. (2019). Asas-Asas Umum Pemerintah yang Baik dalam Pelayanan Publik. *Administrative Law & Governance Journal*, 551-554.
- Somantri, G. R. (2005). MEMAHAMI METODE KUALITATIF. *Makara Human Behavior studies in Asia*, 57-65.
- Nazir, Mohammad, Ph. D. 2003. *Metode Penelitian*. Jakarta. Ghalia Indonesia
- Batinggi, Achmad. 2004. *Materi Pokok Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta. Universitas Terbuka
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung. CV Alfabeta.
- Ratminto dan Winarsih, Apik Septi. 2012. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.

Santosa, Pandji. 2008. *Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung. PT Refika Aditama.

Sedarmayanti. 2009. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan yang Baik)*. Bandung. PT Refika Aditama

Singarimbun, Masri dan Effendi. 2001. *Metode Penelitian Survei*. Edisi Revisi. Jakarta: LP3S.

Singarimbun, Masri dan Effendi. 2008. *Metode Penelitian Survei*. Edisi Revisi. Jakarta: LP3S.

Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung. Alfabeta.

Tjiptono, Fandy. 2002. *Manajemen Jasa*, Edisi ketiga. Yogyakarta. Penerbit Andi.
Tjiptono, Fandy. 2006. *keempat*. Yogyakarta. Penerbit Andi.

Bab 1 Pasal 1 Ayat 1 UU No. 25/2009 tentang pelayanan publik

Menteri Pendidikan dan Kebudayaan menerbitkan Permendikbud nomor 59 tahun 2012 tentang Badan Akreditasi Nasional.

Permenpan NO. 15 tahun 2014 Tentang pengetian dari Standar Pelayanan

UU Nomer 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, pasal 1 ayat (22).

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

UU RI No. 25 pasal 34 Tahun 2009 mengatur mengenai perilaku pelaksanaan dalam pelayanan publik