

# **KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN LEMBAGA KURSUS TERHADAP KOMPETENSI LULUSAN BERDASAR PADA STATUS AKREDITASI LEMBAGA**

Naeli Nurlaeli<sup>1</sup>, Mustofa Kamil<sup>2</sup>, Sardin<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>*Departemen Pendidikan Masyarakat Fakultas Ilmu Pendidikan  
Universitas Pendidikan Indonesia  
naelinurlaeli@student.upi.edu*

## **ABSTRAK**

Penelitian ini dilakukan pada lingkup pendidikan nonformal khususnya pada Lembaga Kursus dan Pelatihan di Kota Bandung. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan kualitas layanan dan kompetensi lulusan antara lembaga kursus yang terakreditasi dengan yang tidak terakreditasi? Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan variable dependen yang dilambangkan dengan Y adalah kompetensi lulusan, dan variable independen yang dilambangkan dengan X adalah kualitas layanan pendidikan lembaga kursus. Data yang digunakan berupa data primer untuk kualitas layanan yang diperoleh melalui penyebaran angket kepada peserta didik dari 50 LKP di Kota Bandung yang dipilih secara acak. Sedangkan kompetensi lulusan diperoleh dari data sekunder nilai hasil uji kompetensi lulusan lembaga kursus. Data diolah dan diuji menggunakan statistika inferensial menggunakan Uji t untuk mengetahui perbedaan kualitas layanan dan kompetensi lulusan pada lembaga dengan status akreditasi berbeda, dan dilakukan uji anakova untuk mengetahui perbedaan pengaruh kualitas layanan terhadap kompetensi lulusan pada lembaga dengan status akreditasi berbeda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa; (1) terdapat perbedaan kualitas layanan dan kompetensi lulusan yang signifikan antara lembaga kursus yang terakreditasi dengan lembaga tidak terakreditasi, (2) kualitas layanan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kualitas layanan. , dan (3) terdapat perbedaan pengaruh kualitas layanan terhadap kompetensi lulusan antara lembaga terakreditasi dengan lembaga tidak terakreditasi.

**Kata Kunci :** Kualitas Layanan, Kompetensi Lulusan, Akreditasi

## **ABSTRACT**

This research was conducted in the scope of non-formal education, especially at the Institute of Courses and Training in the City of Bandung. The purpose of this study is to determine whether there are differences in the quality of services and competencies of graduates between accredited and non-accredited course institutions? This research is a descriptive study with the dependent variable which is denoted by Y is the competence of graduates, and the independent variable which is symbolized by X is the quality of educational services of the institution. The data used in the form of primary data for the quality of services obtained through the distribution of questionnaires to students from 50 LKP in Bandung City were randomly selected. While the competency of graduates is obtained from secondary data, the value of the competency test results of graduates of the course institutions. The data is processed and tested using inferential statistics using the t test to determine differences in service quality and competency of graduates at institutions with different accreditation status, and an anakova test is performed to determine differences in the effect of service quality on graduate competencies at institutions with different accreditation status. The results showed that; (1) there are significant differences in service quality and graduate competencies between accredited course institutions and non-accredited institutions, (2) service quality has a significant effect on service quality. , and (3) there are differences in the effect of service quality on the competencies of graduates between accredited institutions and non-accredited institutions.

**Keywords:** Service Quality, Graduates Competence, Institution Accreditation

## **PENDAHULUAN**

Pendidikan merupakan sebuah topik yang tak henti-hentinya menjadi perbincangan hangat di beberapa negara, bahkan bukan hanya di negara berkembang tetapi juga di negara maju. Pendidikan dianggap sebagai sentral dari pembangunan karena berkaitan dengan kualitas sumber daya manusia. Pendidikan merupakan salah satu penentu perkembangan negara. Bahkan di beberapa negara pendidikan mencapai puncak popularitas dengan menjadi prioritas utama pembangunan negara. Tidak terkecuali Indonesia, negara kita yang makmur dan subur perkembangan bidang pendidikannya masih terhambat.

Upaya jalur pendidikan dalam berkontribusi menekan permasalahan pengangguran dan kemiskinan terus dilakukan dan dikembangkan melalui berbagai program di masyarakat. Hal ini telah diatur oleh pemerintah dalam

Pembangunan Pendidikan Nasional melalui UU 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. Dalam UU 20 tahun 2003 Pasal 13 ayat (1) ditegaskan bahwa “jalur pendidikan terdiri dari pendidikan formal, nonformal dan informal yang dapat saling melengkapi dan memperkaya”. Artinya, ketiga jalur pendidikan tersebut merupakan satu kesatuan layanan pendidikan kepada masyarakat. Khusus berkaitan dengan jalur pendidikan nonformal ditegaskan pada pasal 26 ayat (1) bahwa “pendidikan nonformal berfungsi sebagai pengganti, penambah, dan pelengkap pendidikan formal dalam mendukung pendidikan sepanjang hayat”. Untuk itu, pendidikan nonformal harus mampu menjalankan ketiga fungsi tersebut dalam rangka meningkatkan akses pendidikan bagi masyarakat yang tidak memiliki kesempatan mendapat pendidikan melalui jalur formal.

Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) sebagai penyelenggara pendidikan non formal diharapkan mampu mengembangkan kemampuan peserta didik dengan penekanan pada penguasaan keterampilan, standar kompetensi, pengembangan sikap kewirausahaan, serta pengembangan kepribadian profesional.

Berkembangnya Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) di Indonesia memberikan makna bahwa kursus dan pelatihan semakin dibutuhkan oleh masyarakat Indonesia. Jenis-jenis kursus semakin banyak, semakin berkembang dari waktu ke waktu seiring dengan perkembangan teknologi dan perkembangan kebutuhan masyarakat.. Teknologi baru memerlukan pemahaman baru agar manusia dapat memanfaatkannya dalam kehidupan. Program-program kursus baru bermunculan seiring dengan berkembangnya informasi dan teknologi. Banyak lembaga kursus beralih menyelenggarakan program-program baru yang lebih diminati masyarakat. Lembaga-lembaga baru juga bermunculan menambah maraknya bisnis kursus dan pelatihan di Indonesia.

Lembaga kursus perlu dikelola agar dapat memberikan manfaat yang lebih banyak kepada masyarakat. LKP yang dikelola secara profesional akan berdampak positif pada para pemangku kepentingan khususnya para peserta didik dan masyarakat industri yang menyerap keluaran dari lembaga LKP. LKP yang baik merupakan aset pemerintah karena mereka merupakan mitra dalam menyiapkan sumber daya manusia yang diperlukan oleh masyarakat industri. LKP perlu mengembangkan program kemitraan dengan berbagai pihak untuk mendukung peningkatan program, termasuk melakukan penelusuran alumni.

Salah satu upaya pemerintah dalam menjamin mutu pendidikan adalah dengan adanya kebijakan penilaian akreditasi bagi program dan lembaga penyelenggara pendidikan, baik pendidikan formal maupun pendidikan nonformal. Akreditasi merupakan salah satu dari program pemerintah dalam bidang pendidikan yang bertujuan untuk meningkatkan mutu pendidikan didasarkan pada Standar Nasional Pendidikan (SNP) yang memperhatikan 8 standar pendidikan yaitu standar isi, proses, kompetensi lulusan, pendidik dan tenaga kependidikan, sarana dan prasarana, biaya, pengelolaan dan penilaian.

Akreditasi adalah salah satu usaha tuntutan pembaharuan sistem pendidikan untuk mencapai lembaga pendidikan yang berkualitas, di antaranya pembaharuan kurikulum, yaitu diversifikasi kurikulum untuk melayani peserta didik dan potensi daerah yang beragam, diversifikasi jenis pendidikan yang dilakukan secara profesional, penyusunan standar kompetensi tamatan yang berlaku secara nasional dan daerah menyesuaikan dengan kondisi setempat.

Lembaga kursus dan pelatihan non formal memiliki kelayakan program dan setara dengan pendidikan formal, maka lembaga tersebut harus mendapat akreditasi dari BAN PAUD dan PNF. Untuk mengupayakan hal tersebut BAN PAUD dan PNF juga memberikan sosialisasi terhadap lembaga-lembaga yang belum terakreditasi agar lembaga tersebut mendapatkan akreditasi. Dinas Pendidikan Kota Bandung telah memfasilitasi agar lembaga-lembaga kursus di kota Bandung dapat diberikan sosialisasi secara merata, dengan begitu pengelola dapat termotivasi dalam melaksanakan akreditasi.

Telah banyak penelitian yang dilakukan mengenai akreditasi dan hubungannya dengan kualitas layanan khususnya pada bidang kesehatan, sedangkan kajian mengenai hubungan akreditasi dengan kualitas layanan pendidikan dan kualitas lulusan lembaga pendidikan khususnya lembaga pendidikan non formal masih sangat terbatas. Hal ini sesuai dengan kondisi lembaga penyelenggara pendidikan non formal khususnya lembaga kursus dan pelatihan yang masih kecil persentase keikutsertaannya dalam penilaian akreditasi.

Di kota Bandung sendiri telah banyak lembaga kursus yang berdiri tetapi masih banyak lembaga yang masih belum terakreditasi. Berdasarkan data yang diperoleh dari Pusat Data Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan jumlah Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) di Kota Bandung yang tercatat berdasarkan data dapodik sebanyak 152 Lembaga yang tersebar dari 30 kecamatan. Dari 152 lembaga kursus tersebut yang telah mengikuti penilaian akreditasi oleh BAN PAUD PNF dari tahun 2015 sampai 2018 hanya 46 lembaga, artinya hanya 30,26% saja lembaga kursus yang sudah diakreditasi.

Banyak kendala yang dihadapi yaitu salah satunya kurangnya kesadaran dari pengelola lembaga kursus untuk dapat berusaha agar lembaganya mempunyai akreditasi terutama dalam menempuh prosesnya. Rendahnya keikutsertaan LKP dalam penilaian akreditasi yang dilakukan Badan Akreditasi Nasional Pendidikan Anak Usia Dini dan Pendidikan Non Formal (BAN PAUD PNF) menjadi pertanyaan besar bagi penulis. Apa yang menyebabkannya? Mungkinkah karena pengelola LKP tidak merasakan manfaat dari penilaian akreditasi, atau pengelola LKP memandang akreditasi bukan sesuatu hal yang penting untuk dilakukan? Ataukah pengelola LKP memandang tidak ada dampak akreditasi terhadap kompetensi lulusan?. Pertanyaan-pertanyaan inilah yang mendorong penulis untuk melakukan penelitian.

## KAJIAN TEORI

### A. *Kompetensi Lulusan Lembaga Kursus*

Berdasarkan jenis kebutuhan belajar, penyelenggaraan pendidikan nonformal dilaksanakan dalam berbagai bentuk program. Coombs (Abdulhak, 2000) mengungkapkan bahwa program belajar bagi masyarakat pedesaan di dunia ketiga dapat dikelompokkan ke dalam: (1) pendidikan umum atau dasar, meliputi program literasi, pengertian dasar mengenai ilmu pengetahuan dan lingkungan, dan sebagainya, (2) pendidikan kesejahteraan keluarga, terutama dirancang untuk menyebarkan pengetahuan, keterampilan dan sikap yang bermanfaat untuk meningkatkan kesejahteraan keluarga, (3) pendidikan kemasyarakatan, dan (4) pendidikan kejuruan.

Didasarkan pada pengelompokan program belajar secara umum program pendidikan nonformal dapat dikelompokkan ke dalam program pendidikan dasar, yang memberikan layanan belajar kepada masyarakat yang belum memiliki kemampuan-kemampuan dasar, seperti program literasi dan program pendidikan lanjutan yang memberikan layanan pendidikan untuk mengembangkan dan peningkatan pengetahuan dan keterampilan ke jenjang yang lebih tinggi, seperti pendidikan untuk peningkatan produktivitas kerja.

Memperkuat pernyataan di atas, Soedijarto (1997) menjelaskan bahwa peranan pendidikan nonformal dalam menyelenggarakan layanan pendidikan adalah memberikan pendidikan dasar kepada warga negara yang karena usia, waktu dan faktor sosial ekonomi tidak mungkin memperoleh pendidikan dasar melalui pendidikan sekolah. Selain itu pendidikan nonformal memiliki keluwesan dalam menyelenggarakan pendidikan bagi warga masyarakat yang telah menyelesaikan tingkat pendidikan tertentu namun masih ingin menambah pengetahuan dan keterampilan melalui pendidikan berkelanjutan (*continuing education*) dalam bentuk kursus-kursus atau magang.

Kursus dan pelatihan sebagai salah satu satuan pendidikan nonformal berfungsi sebagai penambah, pelengkap atau pengganti pendidikan formal, sekaligus sebagai wujud baru pendidikan berkelanjutan bagi warga masyarakat yang memerlukannya. Kursus juga berfungsi menjembatani pendidikan formal dan dunia kerja. Bahkan, lebih jauh dari itu, kursus dan pelatihan diselenggarakan bagi masyarakat yang memerlukan bekal pengetahuan, keterampilan, kecakapan hidup dan sikap untuk mengembangkan diri, mengembangkan profesi, bekerja, usaha mandiri dan atau melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi. Oleh karena itu, pendidikan yang diselenggarakan di dalam kursus cenderung berbeda dengan jenis pendidikan lainnya. Direktorat Pembinaan Kursus dan Kelembagaan (2010) mendefinisikan "kursus sebagai proses pembelajaran tentang pengetahuan atau keterampilan yang diselenggarakan dalam waktu singkat oleh suatu lembaga yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat dan dunia usaha/industri". Definisi kursus dan pelatihan yang dijadikan landasan penyusunan standar mengacu pada UU 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional Pasal 26 ayat (5) menyatakan bahwa, Kursus dan pelatihan adalah satuan pendidikan yang diselenggarakan bagi masyarakat yang memerlukan bekal pengetahuan, keterampilan, kecakapan hidup dan sikap untuk mengembangkan diri, mengembangkan profesi, bekerja, usaha mandiri, dan/atau melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi. Kursus dan pelatihan mengandung dua konsep yang saling terkait. Kursus mengacu pada kepentingan individu yang belum bekerja, sehingga dapat didefinisikan bahwa kursus merupakan kegiatan pengembangan secara sistematis, sikap, pengetahuan, keterampilan, pola perilaku yang diperlukan oleh individu untuk mengerjakan suatu tugas atau pekerjaan dengan lebih baik. Pelatihan mengacu pada kepentingan organisasi, dan dapat didefinisikan sebagai prosedur formal yang dipergunakan oleh organisasi untuk memfasilitasi belajar anggota-anggotanya sehingga hasilnya berupa perilaku mereka yang dapat berkontribusi terhadap pencapaian tujuan organisasi.

Kursus dan pelatihan secara spesifik lebih diarahkan pada pengembangan kemampuan peserta didik dengan penekanan pada penguasaan keterampilan, standar kompetensi, mengembangkan sikap kewirausahaan serta pengembangan kepribadian profesional. Melalui pendidikan dalam kursus itu lulusan diharapkan memiliki kemampuan untuk hidup mandiri dengan membuka peluang kerja sesuai dengan jenis kursus dan pelatihan yang diikuti dan mampu berkompetisi dalam merebut peluang kerja di sektor industri dan jasa. Kurikulum yang disusun untuk lembaga kursus sejauh ini belum bersifat nasional untuk jenis pendidikan tertentu. Untuk penyusunan, pembakuan, dan pengembangan kurikulum nasional kursus dilakukan oleh Direktorat Pendidikan Masyarakat yang selama ini mempunyai tugas, fungsi, dan wewenang membina mengembangkan kursus bersama subkonsorsium dan organisasi/asosiasi profesi yang terkait. Setelah rancangan kurikulum selesai disusun, kemudian dilokakaryakan dengan mengundang para nara sumber ahli selain penyusun untuk mendapat masukan dan penyempurnaan. Hasil lokakarya adalah kurikulum yang siap untuk dibakukan atau distandarkan dan disahkan sebagai kurikulum nasional. Kurikulum yang sudah dibakukan dapat dikembangkan terus menerus sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi, seni, dan budaya serta kebutuhan masyarakat dan pembangunan di bidang pendidikan.

### B. *Kualitas layanan*

Kualitas dapat diartikan sebagai tingkat baik buruknya sesuatu (KBBI, v1.1). Tjiptono (dalam Widjoyo, dkk, 2013: hlm.2) menyatakan bahwa "*service quality adalah kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen*".

Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima/peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka

harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (perceived service) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Menurut Kotler (2002: hlm.83) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering. Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna, orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan tetapi dari beberapa definisi yang dapat kita jumpai memiliki beberapa kesamaan walaupun hanya cara penyampiannya saja biasanya terdapat pada elemen sebagai berikut:

1. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
2. Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan
3. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah.

Dari definisi-definisi tentang kualitas pelayanan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramah-tamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan (service quality) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima/peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Hubungan antara produsen dan konsumen menjangkau jauh melebihi dari waktu pembelian ke pelayanan purna jual, kekal abadi melampaui masa kepemilikan produk. Perusahaan menganggap konsumen sebagai raja yang harus dilayani dengan baik, mengingat dari konsumen tersebut akan memberikan keuntungan kepada perusahaan agar dapat terus hidup.

Sudarya (2007) menyatakan bahwa dari sisi penyelenggaraannya pendidikan termasuk kategori layanan jasa (service) yang dilaksanakan oleh lembaga pendidikan atau satuan pendidikan bagi dan untuk kepentingan masyarakat. Di dalam kegiatan layanan (service) terdapat dua posisi yang berbeda yaitu yang memberikan layanan dan yang diberi layanan. Sedangkan substansi layanannya adalah dalam bidang pendidikan. Terdapat hubungan timbal balik antara dua posisi tersebut yang pada saatnya akan berpengaruh terhadap hasil, dalam hal ini hasil pendidikan. Diasumsikan apabila layanan diselenggarakan secara berkualitas maka dapat diharapkan hasilnya akan berkualitas.

Dilihat dari intensitas hubungan antara pemberi jasa dan yang diberi layanan penyelenggaraan pendidikan termasuk dalam kategori *high contact service*, karena keterampilan interpersonal staf penyedia jasa merupakan aspek krusial, misalnya performance guru menjadi penekanan utama bahwa di dalam layanan jasa pendidikan terjadi interaksi yang sangat intens antara siswa sebagai pelanggan dengan guru serta tenaga pendidik lainnya. Penyelenggaraan pendidikan secara spesifik disebutkan sebagai kegiatan yang menekankan pada aspek *professional service*, selain masih terdapat tiga dimensi lainnya yaitu *service factory*, *mass service*, dan *service shop* (Fitzsimmons & Fitzsimmons, 1994).

Salah satu pendekatan kualitas pelayanan yang populer dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model SERVQUAL (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1990). SERVQUAL dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan nyata yang mereka terima (*Perceived Service*) dengan layanan yang sesungguhnya yang diharapkan/diinginkan (*Expected Service*). Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu, sedangkan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu. Apabila kenyataan sama dengan harapan maka layanan tersebut memuaskan.

Definisi umum tentang service quality atau yang seringkali disingkat SERVQUAL dinyatakan oleh Zeithaml (dalam Parasuraman, 1988) yaitu "*a customer's judgment of the overall excellence or superiority of a service*", kualitas yang dirasakan adalah penilaian pelanggan tentang keunggulan suatu entitas secara keseluruhan atau superioritas layanan. Ini adalah bentuk sikap, terkait tetapi tidak sama dengan kepuasan, dan berupa hasil dari perbandingan antara harapan dengan persepsi kinerja yang terdiri atas: (1) kualitas yang dirasakan versus kualitas kenyataannya, (2) kualitas sebagai sikap, (3) kualitas vs kepuasan, (4) Harapan dibandingkan dengan persepsi, (5) dimensi kualitas pelayanan. Dengan demikian service quality dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima/peroleh. Harapan para pelanggan pada dasarnya sama dengan layanan seperti apakah seharusnya diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan. Harapan para pelanggan ini didasarkan pada informasi dari mulut ke mulut, kebutuhan pribadi, pengalaman di masa lampau, dan komunikasi eksternal (iklan dan berbagai bentuk promosi perusahaan lainnya).

Parasuraman, dkk (1988) melakukan pemeriksaan isi dari item akhir yang membentuk SERVQUAL berupa lima dimensi yaitu: (1) *Tangibles*: fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan personil, (2) *Reliability*: kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan dependably dan keakuratan, (3) *Responsiveness*: kesigapan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat, (4) *Assurance*: pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan pewaris menginspirasi kepercayaan dan kepercayaan diri, (5) *Empati*: peduli, memperhatikan individu perusahaan menyediakan pelanggan.

### C. Konsep Akreditasi

Berdasarkan UU RI No. 20/2003 Pasal 60 ayat (1) dan (3) akreditasi adalah kegiatan yang dilakukan untuk menentukan kelayakan program dan satuan pendidikan pada jalur pendidikan formal dan non formal pada setiap jenjang dan jenis pendidikan berdasarkan kriteria yang bersifat terbuka. Kriteria tersebut dapat berbentuk standar seperti yang termaktub dalam Pasal 35. ayat (1) yang menyatakan bahwa standar nasional pendidikan terdiri atas: standar isi, standar proses, standar kompetensi lulusan, standar tenaga kependidikan, standar sarana dan prasarana, standar pengelolaan, standar pembiayaan, dan standar penilaian pendidikan yang harus ditingkatkan secara berencana dan berkala. Berdasarkan ketentuan umum pasal 1 ayat 10 UU RI No 20 tahun 2003 satuan pendidikan adalah kelompok layanan pendidikan yang menyelenggarakan pendidikan pada jalur formal, non formal dan informal sedang menurut pasal 26 ayat 4 yang dimaksud dengan satuan pendidikan nonformal terdiri atas 1) lembaga kursus, 2) lembaga pelatihan, 3) kelompok belajar, 4) pusat kegiatan belajar masyarakat, dan 5) majelis taklim, serta 6) satuan pendidikan yang sejenis. Satuan pendidikan kursus dan pelatihan secara khusus disebutkan dalam pasal 26 ayat 5 bahwa kursus dan pelatihan diselenggarakan bagi masyarakat yang memerlukan bekal pengetahuan, keterampilan, kecakapan hidup, dan sikap untuk mengembangkan diri, mengembangkan profesi, bekerja, usaha mandiri, dan/atau melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi. Kursus dan pelatihan diperjelas dalam penjelasan pasal 26 ayat 5 sebagai bentuk pendidikan berkelanjutan untuk mengembangkan kemampuan peserta didik dengan penekanan pada penguasaan keterampilan, standar kompetensi, pengembangan sikap kewirausahaan serta pengembangan kepribadian profesional. Kursus dan pelatihan dikembangkan melalui sertifikasi dan akreditasi yang bertaraf nasional dan internasional.

Akreditasi program Kursus menurut Wahyudin (2015, hlm.110) diidentifikasi dan dikembangkan merujuk pada delapan Standar Nasional Pendidikan, yang terdiri atas : (a) Standar isi, adalah ruang lingkup materi dan tingkat kompetensi yang dituangkan dalam kriteria tentang kompetensi tamatan, kompetensi bahan kajian, kompetensi mata pelajaran dan silabus pembelajaran yang harus penuh oleh peserta didik pada jenjang dan jenis pendidikan tertentu; (b) Standar proses, merupakan standar nasional pendidikan yang berkaitan dengan pelaksanaan pembelajaran pada satu satuan pendidikan untuk mencapai standar kompetensi lulusan; (c) Standar kompetensi lulusan, merupakan kualifikasi kemampuan lulusan yang mencakup sikap, pengetahuan dan keterampilan; (d) Standar pendidik dan tenaga kependidikan, yaitu kriteria pendidikan prajabatan dan kelayakan fisik maupun mental serta pendidikan dalam jabatan; (e) Standar sarana dan prasarana, adalah standar nasional pendidikan yang berkaitan dengan kriteria minimal tentang ruang belajar, tempat berolahraga, tempat beribadah, perpustakaan, laboratorium, serta sumber belajar lain yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran termasuk penggunaan teknologi informasi dan komunikasi; (f) Standar pengelolaan, yaitu standar nasional pendidikan yang berkaitan dengan perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan kegiatan pendidikan pada tingkat satuan pendidikan, kabupaten/kota, provinsi, atau nasional agar tercapai efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pendidikan; (g) Standar pembiayaan, adalah standar yang mengatur komponen dan besarnya biaya operasi satuan pendidikan yang berlaku selama satu tahun; (h) Standar penilaian pendidikan, adalah standar nasional pendidikan yang berkaitan dengan mekanisme, prosedur dan instrumen penilaian hasil belajar peserta didik.

Akreditasi satuan pendidikan adalah proses penilaian secara komprehensif terhadap kelayakan dan kinerja satuan dan/atau program pendidikan, yang dilakukan sebagai bentuk akuntabilitas publik. Di dalam proses akreditasi, sebuah satuan pendidikan dievaluasi dalam kaitannya dengan arah dan tujuannya, serta didasarkan kepada keseluruhan kondisi satuan pendidikan sebagai sebuah institusi belajar. Walaupun beragam perbedaan dimungkinkan terjadi antar satuan pendidikan, tetapi satuan pendidikan dievaluasi berdasarkan standar tertentu. Standar diharapkan dapat mendorong dan menciptakan suasana kondusif bagi pertumbuhan pendidikan dan memberikan arahan untuk evaluasi diri yang berkelanjutan, serta menyediakan perangsang untuk terus berusaha mencapai mutu yang diharapkan.

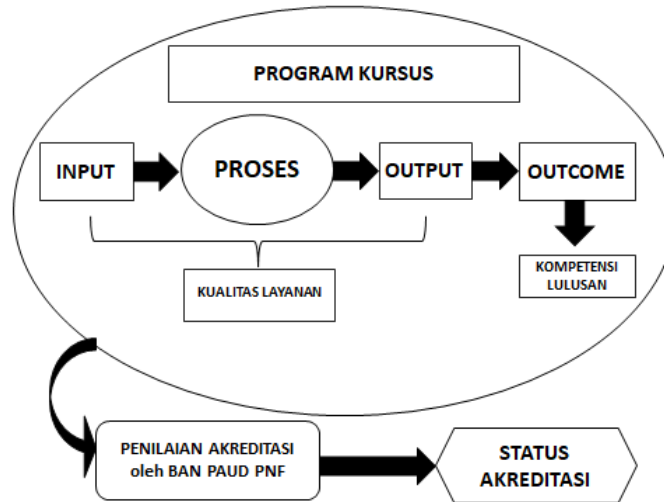
Akreditasi merupakan alat regulasi diri (*self-regulation*) agar sekolah/madrasah mengenal kekuatan dan kelemahan serta melakukan upaya yang terus menerus untuk meningkatkan kekuatan dan memperbaiki kelemahannya. Dalam hal ini akreditasi memiliki makna proses pendidikan. Di samping itu akreditasi juga merupakan penilaian hasil dalam bentuk sertifikasi formal terhadap kondisi suatu sekolah/madrasah yang telah memenuhi standar layanan tertentu yang telah ditetapkan oleh pemerintah.

Tujuan akreditasi Pendidikan Non formal menurut BAN PAUD PNF adalah untuk pengendalian dan penjaminan mutu pendidikan program satuan PAUD dan PNF di wilayah Republik Indonesia. Selain itu tujuan dari pelaksanaan akreditasi lembaga PAUD dan PNF adalah menilai kelayakan program dalam satuan pendidikan non formal atas dasar Standar Nasional Pendidikan dengan kriteria yang bersifat terbuka.

Adapun manfaat akreditasi bagi Pendidikan Non Formal, antara lain :

1. Membangun budaya mutu secara berkelanjutan, terencana, dan kompetitif di tingkat kabupaten/kota, provinsi, regional, nasional, bahkan internasional
2. Mendorong Satuan PAUD dan PNF agar selalu berupaya meningkatkan mutu program PAUD dan PNF
3. Memanfaatkan semua informasi hasil akreditasi yang handal dan akurat sebagai umpan balik dalam upaya meningkatkan kinerja satuan PAUD dan PNF.
4. Sebagai peta mutu pendidikan di satu wilayah dan secara nasional
5. Dapat mengakses sumber daya pendidikan dari pemerintah dan masyarakat

Kerangka Berpikir Penelitian



Kerangka Berpikir General

Program Kursus dan Pelatihan dalam penelitian ini adalah program pendidikan yang terdiri dari input, proses, *output*, *outcome*. Erat hubungannya mengenai input, proses, *output* yang di dalamnya terdapat kualitas layanan yang diberikan oleh suatu Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP). Selain itu *outcome* yang diharapkan dari hasil pembelajaran di Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) yaitu kompetensi lulusan yang kompeten di bidang kursus dan pelatihan. Lembaga yang kompeten tentunya adalah lembaga yang telah diakui dan terakreditasi sesuai dengan aturan yang berlaku, maka nilai akreditasi ini akan mempengaruhi status dari lembaga kursus dan pelatihan. Status akreditasi akan menjadi tolak ukur penilaian masyarakat terhadap program juga proses pembelajaran yang diselenggarakan di lembaga kursus dan pelatihan (LKP), seberapa besar pengaruh kualitas layanan lembaga bila dihubungkan dengan status akreditasi. Maka dari itu penulis ingin meneliti sejauhmana peranan kualitas layanan lembaga kursus dan pelatihan (LKP) terhadap kompetensi lulusan LKP ditinjau dari status akreditasi.

**METODE PENELITIAN**

Jenis pendekatan penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini termasuk metode deskriptif. Penelitian dilakukan dalam satuan pendidikan non formal, yaitu Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) yang berada di Kota Bandung. Pemilihan populasi dalam penelitian ini adalah berdasarkan data seluruh Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) di Kota Bandung baik yang belum terakreditasi, sudah terakreditasi, dan yang tidak terakreditasi.

Sampel penelitian terdiri atas 50 LKP di Kota Bandung dengan sebaran

**Tabel 3.1**  
**Penentuan jumlah sampel:**

Status Akreditasi Lembaga	Kategori	Jumlah Sampel
Belum diakreditasi	Tidak Terakreditasi	25
Tidak Terakreditasi		3
Terakreditasi dengan nilai A	terakreditasi	3
Terakreditasi dengan nilai B		7
Terakreditasi dengan nilai C		4
Terakreditasi		8

Instrument penelitian menggunakan angket untuk mengukur kualitas layanan lembaga yang dirasakan peserta didik. Angket terdiri atas 40 item pertanyaan yang mencakup 5 dimensi kualitas layanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy*)

## TEMUAN DAN PEMBAHASAN

### A. *kualitas layanan lembaga kursus dan pelatihan (LKP) di Kota Bandung berdasar pada status akreditasinya*

Berdasarkan hasil analisis data menunjukkan bahwa lembaga yang sudah terakreditasi memiliki nilai kualitas layanan yang tinggi dibandingkan dengan lembaga tidak terakreditasi. Hal tersebut menggambarkan bahwa penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan di lembaga yang telah diakreditasi telah sesuai dengan standar nasional pendidikan. Dalam hal ini penyelenggara pendidikan telah memanfaatkan penilaian akreditasi untuk meningkatkan mutu program dan meningkatkan kinerja satuan pendidikan.

Mutu program yang ditunjukkan lembaga kursus dapat dilihat dari kualitas pelayanan (*service quality*) yang dirasakan peserta didik selama mengikuti program kursus. Dalam hal ini kualitas layanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima/peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Lembaga yang terakreditasi memiliki kualitas layanan yang lebih tinggi dibandingkan dengan yang belum terakreditasi, artinya bahwa lembaga yang terakreditasi sudah dapat menerapkan dan menjalankan proses pendidikan dan pembelajaran dengan baik yang dilihat dari kualitas pelayanan yang menunjukkan segala bentuk aktualisasi kegiatan pelayanan yang memuaskan orang-orang yang menerima pelayanan sesuai dengan daya tanggap (*responsiveness*), menumbuhkan adanya jaminan (*assurance*), menunjukkan bukti fisik (*tangible*) yang dapat dilihatnya, empati (*empathy*) dari orang-orang yang memberikan pelayanan sesuai dengan kehandalannya (*reliability*) menjalankan tugas pelayanan yang diberikan secara konsekuen untuk memuaskan yang menerima pelayanan. Seperti halnya yang diungkapkan oleh Parasuraman (2001: hlm.26) mengemukakan konsep kualitas pelayanan yang berkaitan dengan kepuasan ditentukan oleh lima unsur yang biasa dikenal dengan istilah kualitas pelayanan "RATER" (*responsiveness, assurance, tangible, empathy dan reliability*). Berdasarkan inti dari konsep kualitas pelayanan "RATER" kebanyakan organisasi kerja yang menjadikan konsep ini sebagai acuan dalam menerapkan aktualisasi pelayanan dalam organisasi kerjanya, dalam memecahkan berbagai bentuk kesenjangan (*gap*) atas berbagai pelayanan yang diberikan oleh pegawai dalam memenuhi tuntutan pelayanan masyarakat.

Berdasarkan temuan diperoleh data bahwa dari lima dimensi kualitas layanan yang memperoleh nilai tertinggi baik pada lembaga terakreditasi maupun lembaga tidak terakreditasi adalah *responsiveness*, dan yang memperoleh nilai terendah adalah *reliability*. Hal ini sejalan dengan pendapat Parasuraman, dkk (1990), bahwa *reliability* secara konsisten merupakan dimensi paling kritis, kemudian tingkat ke-2 adalah *assurance*, ke-3 *tangibles*, ke-4 *responsiveness*, dan kadar kepentingan yang paling rendah adalah *empathy*. Pada lembaga yang sudah terakreditasi memiliki layanan yang tinggi dibandingkan dengan yang belum terakreditasi karena lembaga tersebut sudah menerapkan proses penyelenggaraan pendidikan sesuai dengan standar nasional pendidikan, mulai dari tahap perencanaan sampai dengan evaluasi, hal tersebut sejalan dengan penilaian akreditasi menurut Wahyudin (2015, hlm.110) bahwa indikator penilaian akreditasi diidentifikasi dan dikembangkan merujuk pada delapan Standar Nasional Pendidikan, yang terdiri atas : (a) Standar isi, adalah ruang lingkup materi dan tingkat kompetensi yang dituangkan dalam kriteria tentang kompetensi tamatan, kompetensi bahan kajian, kompetensi mata pelajaran dan silabus pembelajaran yang harus penuh oleh peserta didik pada jenjang dan jenis pendidikan tertentu; (b) Standar proses, merupakan standar nasional pendidikan yang berkaitan dengan pelaksanaan pembelajaran pada satu satuan pendidikan untuk mencapai standar kompetensi lulusan; (c) Standar kompetensi lulusan, merupakan kualifikasi kemampuan lulusan yang mencakup sikap, pengetahuan dan keterampilan; (d) Standar pendidik dan tenaga kependidikan, yaitu kriteria pendidikan prajabatan dan kelayakan fisik maupun mental serta pendidikan dalam jabatan; (e) Standar sarana dan prasarana, adalah standar nasional pendidikan yang berkaitan dengan kriteria minimal tentang ruang belajar, tempat berolahraga, tempat beribadah, perpustakaan, laboratorium, serta sumber belajar lain yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran termasuk penggunaan teknologi informasi dan komunikasi; (f) Standar pengelolaan, yaitu standar nasional pendidikan yang berkaitan dengan perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan kegiatan pendidikan pada tingkat satuan pendidikan, kabupaten/kota, provinsi, atau nasional agar tercapai efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pendidikan; (g) Standar pembiayaan, adalah standar yang mengatur komponen dan besarnya biaya operasi satuan pendidikan yang berlaku selama satu tahun; (h) Standar penilaian pendidikan, adalah standar nasional pendidikan yang berkaitan dengan mekanisme, prosedur dan instrumen penilaian hasil belajar peserta didik.

### B. *Kompetensi lulusan lembaga kursus berdasar pada status akreditasi lembaga kursus dan pelatihan (LKP) di Kota Bandung*

Berdasarkan hasil analisis data ditemukan perbedaan nilai kompetensi lulusan antara lembaga terakreditasi dengan lembaga tidak terakreditasi. Lembaga yang sudah terakreditasi memiliki rata-rata nilai kompetensi lulusan yang lebih tinggi dibandingkan dengan rata-rata nilai kompetensi lulusan lembaga tidak terakreditasi.

Nilai kompetensi lulusan diperoleh melalui dari hasil uji kompetensi yang diikuti peserta didik pada akhir masa belajar dalam sebuah program kursus. Dalam Petunjuk Teknis Pembentukan TUK (Dirjen PAUD PNF: 2014) dijelaskan bahwa uji kompetensi adalah proses pengujian dan penilaian yang dilakukan oleh penguji atau asesor uji kompetensi untuk mengukur tingkat pencapaian kompetensi hasil belajar peserta didik kursus dan satuan pendidikan nonformal lainnya, serta warga masyarakat yang belajar mandiri pada suatu jenis dan tingkat pendidikan tertentu.

Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) merupakan lembaga penyelenggara pendidikan nonformal yang memberikan layanan jasa pendidikan (*business oriented*) sehingga kompetensi lulusan yang dihasilkan dan kesuksesan lulusan di dunia kerja dan dunia usaha akan menjadi tolak ukur keberhasilan program dan menjadi daya tarik bagi calon peserta didik berikutnya. Sujanto (2016) menjelaskan dalam menghadapi pasar bebas ASEAN lembaga kursus dan pelatihan harus memiliki strategi untuk menghadapinya yaitu dengan menggunakan penjaminan mutu LKP dan meningkatkan jumlah mitra kerja dengan DUDI sehingga mampu menembus pasar tenaga kerja.

Perbedaan kompetensi lulusan antara lembaga terakreditasi dengan lembaga tidak terakreditasi yang dibuktikan pada penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Utomo & Maulindar (2016) mengenai "Analisa Pengaruh Komponen Akreditasi terhadap Prestasi Kerja Lembaga Kursus dan Pelatihan di Soloraya". Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa komponen standar akreditasi baik secara sendiri maupun secara bersama – sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap prestasi kerja pengelola Lembaga Kursus dan Pelatihan di Soloraya. Prestasi kerja LKP yang mengalami peningkatan berdasarkan hasil penelitian tersebut adalah kemampuan LKP dalam meningkatkan daya saing para alumnusnya, kejelasan akan program yang diselenggarakan, kompetensi dasar, standar kompetensi, bobot materi dan lainnya yang berhubungan dengan hasil capaian terhadap materi pembelajarannya, mampu membuat komposisi yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, sehingga proses pembelajaran dapat menghasilkan peserta didik yang berkualitas, profesional dan berdaya saing. Kemampuan mengelola tenaga pendidik, tenaga kependidikan dan penguji yang memenuhi kriteria standar dan berkomitmen untuk memberikan pelayanan terhadap peserta didiknya dengan optimal, mampu memberikan keamanan dan kenyamanan terhadap proses pembelajaran, memiliki sistem informasi manajemen yang berkaitan dengan penyebaran informasi dan kebijakan LKP terhadap pihak lain, berkomitmen dalam pengelolaan program – program kursus, telah melakukan standar pembiayaan dengan baik, serta membuat system penilaian dengan baik, sehingga mampu meningkatkan prestasi kerja LKP sebagai sebuah standar yang harus dikerjakan.

Penilaian keberhasilan lembaga kursus dan pelatihan dinilai dari standar kompetensi lulusan yang nantinya akan menjadi *role mode* dan *feedback* bagi pengelola program lembaga. Ujian kompetensi merupakan salah satu wadah yang menilai proses keseluruhan pembelajaran di lembaga kursus dan pelatihan. Dalam penelitian ini, Lembaga Kursus dan Pelatihan yang sudah terakreditasi dinyatakan sudah mampu mendorong *performance* keseluruhan indikator yang di akreditasikan sehingga dinilai mampu mencetak keluaran lulusan yang kompeten di bidangnya.

### C. Pengaruh dan Besarnya Hubungan Fungsional Kualitas Layanan (X) dengan Kompetensi Lulusan (Y)

Berdasarkan hasil analisis data menunjukkan bahwa kualitas Layanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kompetensi lulusan peserta lembaga kursus dan pelatihan, dengan kata lain bahwa semakin tinggi kualitas layanan pendidikan yang diberikan lembaga kursus maka semakin tinggi pula kompetensi lulusan yang dihasilkan.

Besarnya kontribusi hubungan yang diberikan *kualitas layanan* ( $X_1$ ) dengan kompetensi lulusan (Y) dengan interpretasi koefisien korelasi dinyatakan cukup kuat, dengan demikian adanya hubungan positif atau signifikan antara kualitas layanan terhadap kompetensi lulusan peserta lembaga kursus dan pelatihan seperti yang terungkap dari hasil penelitian ini.

Ketatnya persaingan dalam industri jasa pendidikan dan pelatihan menuntut LKP untuk menjaga kualitas dalam meningkatkannya agar mampu bersaing dengan LKP Lainnya. LKP juga dituntut dalam menghasilkan sumberdaya yang berkualitas dengan cara meningkatkan mutu layanan dalam menjamin mutu lulusannya. Mutu layanan dapat dinilai dari atribut kualitas pelayanan yang diberikan kepada peserta didik sedangkan mutu lulusan dapat dilihat dari kompetensi lulusan sebagai salah satu tolak ukurnya adalah nilai uji kompetensi. Mutu layanan dan mutu lulusan harus menjadi fokus perhatian dalam membangun keunggulan bersaing dengan LKP lain.

Kualitas pelayanan yang diberikan dalam penyelenggaraan program kursus jika mengacu pada dimensi kualitas layanan yang dikemukakan Parasuraman, dkk (1988) berupa: (1) Tangibles (fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan personil) : tampilan sarana dan prasarana (gedung, ruangan belajar, ruangan praktek dan ruangan pendukung lainnya), ketersediaan dan kondisi alat praktek, penampilan pengelola LKP, (2) Reliability: kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan dan keakuratan, (3) Responsiveness: kesiapan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat, (4) Assurance: pengetahuan dan kesopanan karyawan, (5) Empati: peduli, memperhatikan individu perusahaan menyediakan pelanggan.



Kumasey (2014) dalam penelitiannya menemukan bahwa kualitas layanan dan dimensinya (yaitu harapan dan persepsi pelanggan) terkait secara signifikan dan positif dengan kepuasan pelanggan. Dari penelitian ini, dapat dinyatakan bahwa ketika pelanggan mendapatkan apa yang mereka harapkan dan anggap, mereka cenderung merasa puas dengan layanan yang diberikan daripada ketika mereka tidak mendapatkan apa yang mereka harapkan.

Mengacu pada penelitian Kumasey tersebut, maka kualitas layanan yang diterapkan dalam penyelenggaraan pendidikan oleh lembaga kursus dapat berupa berbagai jenis layanan ataupun kegiatan yang dapat memberikan kepuasan kepada customer (peserta didik). Dalam proses pembelajaran bentuknya berupa dapat berupa pemberian kesempatan bertanya/diskusi bagi setiap peserta kursus oleh staf pengajar, terciptanya suasana kekeluargaan antara peserta kursus dan seluruh staf LKP, pemberian tugas atau latihan soal individu yang mendukung materi pembelajaran oleh staf pengajar, kedisiplinan staf pengajar dalam kehadiran dan ketepatan waktu mengajar, keramahan dan perhatian staf pengajar dalam memberikan pelayanan, staf pengajar memberikan pelayanan konsultasi di luar Kegiatan Belajar Mengajar (KBM), staf pengajar memberikan motivasi sewaktu KBM, staf pengajar memberikan motivasi sewaktu bimbingan konsultasi, ketersediaan peralatan kursus (laptop/komputer, LCD, OHP, papan tulis, *wireless*, lampu *emergency*), serta pemberian tugas atau latihan soal kelompok yang mendukung materi perkuliahan oleh staf pengajar, serta ketersediaan dan kualitas modul atau bahan belajar, Hasil tersebut juga menunjukkan atribut-atribut yang paling minimal terlaksana oleh Lembaga Kursus yang sudah terakreditasi. Seperti yang diungkapkan oleh Lupiyoadi (2001) mengemukakan bahwa ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan, yaitu (*perceived service*) dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan dan diinginkan (*expected service*). Ini dimaksudkan jika jasa yang diterima konsumen atau dirasakannya sesuai dengan yang diharapkan (*perceived service*), maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima konsumen melebihi dengan yang diharapkan nya, maka kualitas pelayanan ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima konsumen lebih rendah dengan apa yang mereka harapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik atau buruknya kualitas jasa yang diberikan tergantung kemampuan perusahaan untuk memenuhi harapan dari seorang konsumen, dengan kata lain ketika peserta didik mendapatkan nilai uji kompetensi dengan hasil memuaskan berarti hal tersebut dampak dari layanan yang diberikan oleh LKP masing-masing.

#### **D. Pengaruh Kualitas Layanan (Y) dengan Kompetensi Lulusan (Y) Dilihat Dari Status Akreditasi Lembaga**

Berdasarkan analisis data disimpulkan bahwa kualitas layanan memberikan pengaruh yang berbeda terhadap kompetensi lulusan berdasarkan pada status akreditasi lembaga kursus penyelenggara pendidikan.

Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan/peserta didik, serta ketetapan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas jasa layanan merupakan kondisi dari kinerja yang dimiliki oleh suatu perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan tujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan/konsumen. Berdasarkan hasil tersebut diartikan bahwa kualitas layanan mempunyai pengaruh terhadap kompetensi lulusan, jika kualitas layanan yang diberikan sudah cukup baik, bisa berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik. Dalam penelitian ini kualitas layanan yang diteliti didasarkan pada beberapa faktor yaitu faktor bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

Kompetensi Lulusan digunakan sebagai acuan utama pengembangan standar isi, standar proses, standar penilaian pendidikan, standar pendidik dan tenaga kependidikan, standar sarana dan prasarana, standar pengelolaan, dan standar pembiayaan, hal tersebut merupakan aspek-aspek penilaian akreditasi. Akreditasi adalah kegiatan penilaian kelayakan satuan beserta program PNF berdasarkan atas kriteria yang telah ditetapkan. Untuk menilai kelayakan tersebut disusun instrumen akreditasi yang mengacu pada Standar Nasional Pendidikan (SNP) sebagaimana ditetapkan melalui Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005, yang mencakup 8 (delapan) standar yang telah disebutkan di atas.

Pemenuhan Standar pada lembaga terakreditasi berpengaruh terhadap layanan yang diberikan, Lembaga yang sudah terakreditasi mampu menerapkan seluruh standar yang ditetapkan oleh pemerintah sehingga layanan yang diberikan kepada peserta didik diterima secara utuh yang berdampak pada kesiapan peserta didik dalam melaksanakan uji kompetensi yang berdampak pula pada nilai kompetensi yang dihasilkan oleh peserta didik.

Penilaian akreditasi dapat dimanfaatkan oleh lembaga penyelenggara pendidikan khususnya lembaga pendidikan non formal untuk : (1) Membangun budaya mutu secara berkelanjutan, terencana, dan kompetitif di tingkat kabupaten/kota, provinsi, regional, nasional, bahkan internasional; (2) Mendorong Satuan PAUD dan PNF agar selalu berupaya meningkatkan mutu program PAUD dan PNF; (3) Memanfaatkan semua informasi hasil akreditasi yang handal dan akurat sebagai umpan balik dalam upaya meningkatkan kinerja satuan PAUD dan PNF.

## **KESIMPULAN**

Secara umum penelitian ini dapat disimpulkan dengan terbuktinya hipotesis penelitian yang diajukan dalam penelitian ini, adapun simpulannya adalah sebagai berikut:

Secara umum penelitian ini dapat disimpulkan dengan terbuktinya hipotesis penelitian yang diajukan dalam penelitian ini, adapun simpulannya adalah sebagai berikut:

**A. kualitas layanan lembaga kursus dan pelatihan (LKP) di Kota Bandung berdasar pada status akreditasinya**

Kualitas layanan yang diberikan oleh lembaga kursus yang terakreditasi berbeda dengan kualitas layanan yang diberikan oleh lembaga kursus yang tidak terakreditasi. Lembaga kursus yang sudah terakreditasi memiliki nilai kualitas layanan yang lebih tinggi dibandingkan dengan lembaga kursus yang tidak terakreditasi. Hal tersebut menggambarkan bahwa penyelenggaraan pendidikan kursus dan pelatihan yang dikelola secara profesional dan mengikuti panduan sesuai standar nasional pendidikan yang ditetapkan pemerintah Seperti yang dilakukan oleh lembaga yang terakreditasi akan menghasilkan kualitas layanan dan tingkat kepuasan yang lebih tinggi kepada customer. Proses pelaksanaan akreditasi merupakan cara untuk mengawasi proses penyelenggaraan pendidikan dan pembelajaran sebagai upaya peningkatan mutu, yang salah satunya dapat dilihat dari kualitas pelayanan (*service quality*).

**B. kompetensi lulusan lembaga kursus berdasar pada status akreditasi lembaga kursus dan pelatihan (LKP) di Kota Bandung**

Lembaga terakreditasi menghasilkan lulusan yang memiliki kompetensi (nilai hasil uji kompetensi) yang lebih tinggi dibandingkan dengan lembaga tidak terakreditasi. Pada penelitian ini nilai rata-rata kompetensi lulusan dari lembaga terakreditasi lebih tinggi dibandingkan nilai rata-rata kompetensi lulusan dari lembaga tidak terakreditasi. Meskipun range nilainya tidak terlalu jauh tetapi terdapat perbedaan rata-rata nilai kompetensi lulusan antara lembaga dengan status akreditasi A, B, C, Terakreditasi, belum terakreditasi, dan Tidak Terakreditasi, dimana nilai kompetensi lulusan lembaga belum terakreditasi lebih tinggi dibandingkan dengan lembaga tidak terakreditasi. Hal ini memiliki makna bahwa lembaga yang belum mengikuti penilaian akreditasi dapat menghasilkan lulusan yang berkompeten.

**C. pengaruh kualitas layanan pendidikan lembaga kursus (LKP) di Kota Bandung terhadap kompetensi lulusan**

Kualitas layanan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kompetensi lulusan lembaga kursus dan pelatihan, dengan kata lain bahwa semakin tinggi kualitas layanan maka semakin tinggi pula kompetensi lulusan peserta yang dihasilkan, Besarnya kontribusi hubungan yang diberikan kualitas layanan dengan kompetensi lulusan dengan interpretasi koefisien korelasi dinyatakan cukup kuat, dengan demikian Adanya hubungan positif atau signifikan antara kualitas layanan terhadap kompetensi lulusan peserta lembaga kursus, kualitas indikator yang dikembangkan dalam kualitas pelayanan adalah *responsiveness*, *assurance*, *tangible*, *empathy* dan *reliability*.

**D. kualitas layanan pendidikan lembaga kursus (LKP) di Kota Bandung terhadap kompetensi lulusan berdasar pada status akreditasi lembaga**

Kualitas layanan memberikan pengaruh yang berbeda secara signifikan terhadap kompetensi lulusan berdasar pada status akreditasi lembaga. Berdasarkan temuan diperoleh bahwa kompetensi lulusan dipengaruhi oleh kualitas layanan dan juga status akreditasi lembaga.

## REFERENSI

- Abdulhak, I. (2000). *Metodologi Pembelajaran Orang Dewasa*. Bandung: CV Andira.
- Creswell, J.W. 2014. *Penelitian Kualitatif & Desain Riset*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Kemdikbud. (2018). *Data dan Informasi Kursus dan Pelatihan 2018*. Jakarta: Kemdikbud.
- Kotler, (2002). *Manajemen Pemasaran, Edisi Millenium, Jilid 2*, Jakarta : PT Prenhallindo
- Soedijarto. 1997. *Menuju Pendidikan yang Relevan dan Bermutu*. Jakarta: BalaiPustaka.
- Sudarya, (2007). *Service quality satisfaction dalam layanan pendidikan: kajian teoritis*
- Direktorat Pembinaan Kursus dan Pelatihan. (2017). *Buku 7 Bimbingan Teknis Peningkatan Mutu Manajemen LKP Standar 6 Standar Pengelolaan Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP)*. Jakarta: Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.
- Wahyudin. (2015). *Penelitian Pendidikan Matematika*. Bandung: Refika Aditama.
- Sumber Undang-Undang dan Jurnal:**
- Badan Pusat Statistik 2013
- Undang-Undang Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional
- Undang-Undang republik Indonesia NO. 20 Tahun 2003 Pasal 60 ayat (1) dan (3)
- Kumasey, A. S. (2014). *Service Quality and Customer Satisfaction: Empirical Evidence from the Ghanaian Public Service*. *European Journal of Business and Management*. 6, (6), 172 – 181.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. and Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL : A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*. 64, (1), 12 – 40.
- Sujanto, A. (2016). *Pengembangan Kemitraan Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) dengan Dunia Usaha dan Dunia Industri (DUDI) untuk Penjaminan Mutu LKP*. **INFOKAM** Nomor I Th. XII/MARET/ 2016.
- Zamroni, M & Handayani, I.G.A.K.R. (2005). *Pentingnya Kualitas Pelayanan (Service Quality) dalam memenuhi kepuasan Masyarakat*